



**HAL**  
open science

# Une réciprocité prudente : bénévoles et personnes en grande précarité à l'épreuve de la réciprocité

Sandrine Arsac

## ► To cite this version:

Sandrine Arsac. Une réciprocité prudente : bénévoles et personnes en grande précarité à l'épreuve de la réciprocité. Sociologie. Université Grenoble Alpes [2020-..], 2022. Français. NNT : 2022GRALH007 . tel-03828404

**HAL Id: tel-03828404**

**<https://theses.hal.science/tel-03828404v1>**

Submitted on 25 Oct 2022

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## THÈSE

Pour obtenir le grade de

**DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ GRENOBLE ALPES**

Spécialité : Sociologie

**Une réciprocité prudente.**

**Bénévoles et personnes en grande précarité à l'épreuve  
de la réciprocité**

Présentée et soutenue publiquement par

**Sandrine Arzac**

Le 16 juin 2022

Sous la direction de

**Alain Blanc**

Devant le jury composé de :

**Alain Blanc**, Professeur des universités, Université Grenoble Alpes  
Directeur de thèse

**Marcel Jaeger**, Professeur émérite, CNAM, Rapporteur

**Bertrand Ravon**, Professeur des Universités, Université Lyon 2,  
Rapporteur

**Cherry Schrecker**, Professeur des Universités, Université Grenoble  
Alpes, Présidente du Jury

**Maud Simonet**, Professeur des Universités, Université Paris  
Nanterre, Examinatrice



**Une réciprocité prudente.**

**Bénévoles et personnes en grande précarité à l'épreuve de la réciprocité**

*A celle qui m'a donné la vie.*

## **Remerciements**

*Merci à Alain Blanc, directeur de cette thèse, pour sa confiance indéfectible.*

*Le directeur de l'Accueil m'a ouvert les portes du terrain, je lui exprime toute ma reconnaissance.*

*L'équipe de professionnelles du travail social de l'Accueil m'a soutenu quotidiennement avec confiance et humour, merci.*

*Toute ma gratitude à l'équipe bénévole, pour m'avoir accueilli, donné à voir, à entendre, à comprendre surtout.*

*Des personnes accueillies ont collaboré activement au recueil de données, en acceptant des entretiens mais aussi en s'intéressant à cette recherche : merci mille fois.*

*Mes remerciements au LaRAC, Laboratoire de Recherche sur les Apprentissages en Contexte (UGA) de m'avoir accueillie, particulièrement à Sandrine Lescure pour sa vigilance bienveillante ainsi qu'à Mathilde et Manon, pour les discussions de doctorantes.*

*Enfin,*

*Thanks a lot Alice !*

*Catherine, ça y est, j'y suis... merci.*

*Merci à vous, Sandrine, Jean-Marc, Sylvie, Charlotte, Sandrine<sup>2</sup>, Mu, Nadia, pour votre précieuse amitié.*

*Et particulièrement à ma garde rapprochée, Mireille, Muriel, sans vous... en fait, il m'est impossible d'imaginer sans vous.*

*Un merci tout spécial à Claude et Christophe pour le café du matin. Certains gestes paraissent anodins mais s'avèrent inestimables.*

# Une réciprocité prudente

## Bénévoles et personnes en grande précarité à l'épreuve de la réciprocité

<b>Introduction générale</b>	1
<i>Un parcours en recherche</i>	2
<i>Éloge de la réciprocité</i>	3
<i>Dans une société incertaine</i>	5
<i>S'engager</i>	7
<i>Présentation générale de chapitres</i>	11
Chapitre 1 : Contours de la recherche	13
<u>I. Une réciprocité singulièrement définie</u>	13
<b>1. Définition d'une réciprocité relationnelle</b>	13
<i>Marcel Mauss et la dynamique ternaire du don</i>	14
<i>Claude Lévi Strauss : la réciprocité comme structure inconsciente</i>	18
<i>Georg Simmel : une réciprocité constitutive de la société</i>	20
<b>2. Une réciprocité utile</b>	24
<i>Un mépris pour les richesses</i>	24
<i>S'attacher mutuellement</i>	25
<i>Instituer les rapports sociaux</i>	25
<i>Contribuer à la création d'un ordre social</i>	27
<i>Dynamiser le lien social</i>	31
<u>II. La place particulière des personnes en grande précarité dans l'exercice d'une réciprocité</u>	35
<b>1. Vers la désaffiliation</b>	35
<i>Un processus</i>	35
<i>Exclu ?</i>	
<i>Conséquences sur les liens sociaux</i>	42
<b>2. Soumis à l'assistance</b>	42

<i>Le lien entre assistance et pauvreté, détour simmelien</i>	44
<i>Résonance avec l'histoire de l'assistance sociale française</i>	46
<i>Une assistance sociale corrélée aux politiques d'insertion</i>	50
<i>Recourir aux dispositifs d'urgence sociale</i>	57
<b><u>III. Recréer du lien social ?</u></b>	64
<b>1. Des personnes pour donner</b>	64
<b>2. Du risque de l'unilatéralité...</b>	66
<b>3. ... à un geste premier visant le lien</b>	70
<i>Vers la recherche</i>	73
<b><u>IV. Un terrain d'enquête</u></b>	73
<b>1. L'Accueil</b>	74
<i>Dispositif de veille sociale</i>	74
<i>Les accueils de jour</i>	75
<b>2. Personnes et personnages</b>	81
<i>Les accueillants : bénévoles et professionnels</i>	81
<i>Les accueillis</i>	85
<b>3. Le cadre de l'Accueil : une diversité de projections possibles</b>	87
<i>Lieu de secours</i>	87
<i>Lieu de sociabilité</i>	89
<i>Dans une temporalité fragmentée, un lieu repère</i>	92
<i>Enfin, l'Accueil est aussi un lieu d'attente</i>	94
<b><u>IV. Cadre de la recherche</u></b>	97
<b>1. Parcours professionnel et parcours de chercheur : une cohérence</b>	97
<i>Une culture d'appartenance : le travail social</i>	98
<i>Études universitaires et attrait pour la recherche</i>	98
<i>Être utile</i>	99
<b>2. En appui sur...</b>	99

<i>Le cadre de la sociologie compréhensive</i>	99
<i>Le cadre de l'interactionnisme</i>	101
<i>La méthode en théorie ancrée (Grounded Theory Method)</i>	103
<b>3. A la rencontre du terrain</b>	107
<i>Rencontrer et s'impliquer</i>	107
<i>Observer</i>	111
<i>S'entretenir</i>	113
<i>Écrire</i>	117
<i>Conclusion du chapitre</i>	118
<b>Chapitre 2. Réciprocité relationnelle : de la confiance à l'absence</b>	119
<b><u>I. Installer une réciprocité relationnelle</u></b>	119
<b>1. Un mouvement</b>	119
<i>Aller-vers</i>	120
<i>Personnaliser</i>	127
<i>Les places bougent</i>	129
<i>Accepter l'incertain</i>	134
<i>Passer de la pitié à l'amitié</i>	138
<b>2. Médias de la réciprocité relationnelle</b>	141
<i>Converser</i>	141
<i>Être accueilli et bénévole</i>	146
<b><u>II. Impossible réciprocité</u></b>	164
<b>1. Une asymétrie indépassable</b>	164
<i>Contrôler</i>	164
<i>Exercer un pouvoir</i>	167
<i>La part de liberté</i>	171
<i>Donner donner donner</i>	176
<b>2. Une mise en altérité radicale</b>	179
<i>Le désordre des apparences (Blanc, 2006)</i>	179



<i>Figure de l'étranger</i>	188
<b>3. Nier le geste de don</b>	191
<i>Abuser</i>	192
<i>Un don préalable non reconnu ?</i>	195
<b>4. Le découragement</b>	199
<i>Résorber la violence des situations des accueillis : l'impuissance</i>	200
<i>Être renvoyé au quotidien à un lien impossible</i>	203
<i>Une confiance malmenée</i>	204
<i>Le jeu de dupes</i>	207
<i>Lâcher l'affaire</i>	210
<i>Conclusion du chapitre</i>	213
Chapitre 3. Une réciprocité limitée par la prudence	214
<u>I. Contenir la réciprocité relationnelle</u>	214
<b>1. Réciprocité dans l'instant</b>	214
<i>L'impossible long terme</i>	214
<i>Chronos et Kairos</i>	218
<b>2. Réciprocité superficielle</b>	222
<i>L'art de la co-présence</i>	222
<i>Contiguïté</i>	226
<i>Réciprocité suspendue</i>	229
<b>3. Réciprocité discrète</b>	231
<i>Réciprocité sous couverture</i>	231
<i>Réciprocité indirecte</i>	234
<u>II. Justifier d'une réciprocité prudente</u>	237
<b>1. Apprivoiser l'incertitude face à l'autre</b>	237
<i>« Savoir à qui l'on a affaire, telle est la condition première pour avoir affaire</i>	

<i>avec quelqu'un. » (Simmel, 2013 : 347)</i>	237
<i>Ne pas être découvert</i>	243
<i>Limiter l'ambiguïté</i>	248
<b>2. La protection de soi et de l'autre</b>	250
<i>Une réciprocité limitée pour ne pas s'effondrer</i>	250
<i>Une réciprocité prudente pour protéger la face</i>	253
<b><u>III. Maîtriser l'interaction pour limiter la réciprocité</u></b>	257
<b>1. L'ordre de l'interaction</b>	257
<i>Un cadre à double entrée</i>	257
<i>La déférence</i>	261
<i>Garder de la tenue</i>	263
<b>2. Préserver les rôles et les places</b>	270
<i>Être attendu dans un rôle</i>	270
<i>Un rituel bien réglé</i>	274
<i>Faire semblant</i>	276
<b>3. Le travail émotionnel</b>	284
<i>La gestion des émotions</i>	285
<i>Les espaces-refuges</i>	289
<b><u>IV. Organiser et réguler</u></b>	297
<b>1. La relation de service</b>	297
<i>Coopérer</i>	297
<i>Être interchangeable</i>	299
<i>L'espace comme support de la relation de service</i>	303
<b>2. Organiser le travail et les hommes</b>	305
<i>Intervenir en contexte d'incertitude</i>	305
<i>Les compétences bénévoles</i>	308

<b>3. Recevoir ou être hospitalier ?</b>	316
<i>Hospitalité ?</i>	317
<i>Entre deux univers</i>	321
<i>Conclusion du chapitre</i>	323
<b>Conclusion générale</b>	327
<i>Trois configurations</i>	328
<i>Une société du risque</i>	331
<i>Une réciprocité relationnelle pour « durer ensemble »</i>	334
<i>Une réciprocité relationnelle : signe de paix vers l'Étranger</i>	336
<b>Bibliographie</b>	338
<b>Annexes</b>	360
Annexe 1 : Plan général du rez de chaussée de l'Accueil	361
Annexe 2 : Plan de la salle principale de l'Accueil	362
Annexe 3 : Liste des personnes entendues en entretien	363

## **Une réciprocité prudente**

### **Bénévoles et personnes en grande précarité à l'épreuve de la réciprocité**

#### **Introduction générale**

Ma réflexion sur la réciprocité n'est pas nouvelle. Le questionnement soutenant ce travail a une origine assez lointaine et vient se nicher au creux d'une réflexion plus large en lien avec ma pratique professionnelle. Travailleuse sociale durant une quinzaine d'années, j'ai l'occasion d'accompagner de nombreuses personnes se trouvant dans des situations de souffrance importante et, quelquefois, de grande pauvreté. Tout au long de ces années, il m'arrive, à de nombreuses reprises, de recevoir des cadeaux venant de ces personnes accompagnées. Toute à mon éthique professionnelle, je refuse gentiment m'abritant derrière l'interdiction de mes employeurs et le fait que j'étais rémunérée pour faire ce qui était mon travail. Je pense ainsi dégager l'autre de toute obligation envers moi, nous abritant mutuellement derrière l'accès légitime aux droits, aux services offerts par la collectivité.

Je m'aperçois peu à peu que ces cadeaux proviennent toujours de personnes avec qui j'ai une relation particulière, marquée notamment par un soutien proche et des actions pas forcément prévues par ma fiche de poste. Une part de la relation se déroule en dehors de la contractualisation professionnel/usager pour se placer vers un lien plus personnalisé, ancré plus spécifiquement à nos deux personnes. C'est tout le paradoxe du travail social : demander à ses agents d'entrer dans une relation de proximité, d'accéder à une certaine intimité permettant la résolution de difficultés handicapantes tout en prônant un professionnalisme irréprochable caractérisé par une distance ajustée.

Analysant cela à la lumière de la sociologie, je découvre la conceptualisation autour du don et je comprends la symbolique de ces cadeaux comme tentative de déjouer le strict cadre de ma pratique professionnelle, et installer, sans crier gare, un lien personnel et subjectif. Je retrouve ainsi un petit jus de fruit posé sur mon bureau le mercredi après midi, jour chargé où je parle beaucoup ; un stylo à Noël ; un porte-clés coloré, clin d'œil à mes clefs sans cesse perdues ; des viennoiseries, comment diable sait-on que je suis gourmande ? Il y a un moment où je prends le parti d'accepter. Je ne me sens plus crédible avec mes arguments, j'ai le sentiment d'offenser les personnes lorsque je refuse. J'accepte alors aussi cette relation de réciprocité, qui au-delà de la chose donnée et rendue, au-delà du contrat de travail et de mes missions, signifie d'abord une reconnaissance mutuelle.

Je vis cette réciprocité au sein de la relation professionnelle comme ce petit plus, cet excédent relationnel, ce que l'on est pas obligé de donner. Elle est retour, alors qu'on ne l'attendait pas. Elle est don alors qu'on ne nous le demande pas. Elle est hautement symbolique, caractérise d'abord la volonté d'alliance dans la relation instaurée, rejoignant par là le « hau », esprit de la chose donnée, si cher à M. Mauss. Entrant en Master, en 2010, à l'occasion d'une reconversion professionnelle, je saisis l'occasion de réfléchir plus précisément à cette question. J'entends dire que les pauvres sont des assistés voire des profiteurs, qu'ils ne sont pas soumis au poids de la dette puisque l'assistantat leur convient. Il s'agirait de les activer, de les mobiliser, de les responsabiliser en demandant une contrepartie. J'irai donc voir ce que font les personnes bénéficiaires des Restos du Cœur, de ce qu'on leur donne (Arsac, 2010). Six ans plus tard, l'inscription en doctorat continuera cette réflexion.

### *Un parcours en recherche*

Dans la réflexion préalable à cette inscription, j'explore la possibilité de mener une recherche participative. Mon parcours professionnel m'a amené à la formation en travail social et la réflexion va bon train sur la participation des personnes concernées dans ce cadre. À partir de 2015, j'anime chaque année 21 heures de formation permettant la rencontre et le croisement d'expériences d'étudiants en troisième année de formation d'éducateur spécialisé et de personnes concernées par un accompagnement éducatif et social. Ce module de formation est calé sur la méthodologie de « Croisements des Savoirs » de l'association ATD Quart Monde. Dans cette lignée, au moment de m'investir dans mon doctorat, la recherche participative m'intéresse. Cette démarche participative implique de co-construire le projet de recherche du début à la fin avec des personnes concernées par le sujet traité. Leur participation est donc effective lors de la définition du problème, du recueil de données, de l'analyse et de la diffusion des résultats.

Je commence à prospecter mais aussi à lire et m'aperçois rapidement des enjeux qu'une telle démarche impliquerait. Les débats sont nombreux et la recherche participative est controversée : la place des savoirs théoriques et des savoirs expérientiels est discutée, les dispositifs de recherche sont encore expérimentaux, la dimension éthique est à mesurer soigneusement « à travers le respect des attentes et des possibilités réelles des personnes de s'investir dans l'aventure que représente toujours le déroulement d'un travail de recherche » (Jaeger, 2017 : 12). Étant moi-même peu aguerrie à la recherche, il était bien trop risqué de tenter cette aventure. Je renonce donc mais je suis alors plus au clair sur la manière dont j'ai envie de conduire cette recherche et notamment un ancrage fort dans le terrain m'apparaît incontournable. Je fais partie de ces professionnels du travail social revendiquant un fort attachement à la pratique, à la proximité avec les personnes

accompagnées. Le travail relationnel avant tout. Le doctorat m'offre la possibilité de retourner sur le terrain et je m'essayerais donc à pratiquer la recherche.

L'expérience sensible, le goût du vécu est une constante de mon parcours. Je construis à partir du réel, de la pratique, avec comme embûche une difficile anticipation mais avec comme force une réflexivité permanente. Dans ce travail de recherche, comme tout au long de mon parcours professionnel, l'expérience sensible est dans la rencontre avec le terrain. Ici, ce sera avec des bénévoles, des personnes en grande précarité et des professionnels du travail social. Je ne suis pas en terrain inconnu mais la posture est nouvelle. Je suis partie bien légèrement outillée dans cette aventure, une question pas trop ficelée, des lectures peu ciblées : je verrais bien une fois sur le terrain. J'ai vu... puis j'ai construit ma pratique de chercheuse... puis j'ai formalisé. Le travail relationnel est resté au cœur de ma démarche mais en est devenu le sujet.

### *Éloge de la réciprocité*

Mme T vient d'emménager dans sa nouvelle maison. Sa voisine lui donne régulièrement des légumes. Lorsque Mme T fait des confitures, elle ne manque jamais d'en donner un pot à sa voisine. Lorsqu'elles se croisent, elles passent un petit moment à discuter, de choses et d'autres, et elles se rendent de menus services. Mme T a deux filles. L'une vient de divorcer et, en attendant qu'elle retrouve un logement, elle l'accueille avec sa fille, chez elle. Mme T vient de recevoir une mauvaise nouvelle. Elle est atteinte d'un cancer du sein. Les soins seront longs et contraignants. Mais Mme T bénéficie, pour une large partie de ses frais médicaux, du financement de la Sécurité Sociale. Elle peut aussi compter sur sa fille qui la soutiendra.

Le point commun de ces trois courtes saynètes concernant Mme T est la réciprocité : réciprocité dans sa forme directe, presque banale et réciprocité généralisée. La réciprocité généralisée (Salhins, 1976) se caractérise par un mouvement, centralisé, permettant la collecte et la mutualisation des ressources au sein d'un groupe. Cette mutualisation organise les réciprocités, les dépersonnalise tout en permettant une plus grande efficacité redistributive. Cette réciprocité exige une confiance de chaque contributeur dans le système mis en place par l'organisateur, souvent l'État : chacun contribue sans attendre un retour immédiat mais reste confiant dans le fait que, si nécessaire, ce retour sera effectif. La réciprocité est alors une valeur fondatrice du contrat social. Elle peut

s'entendre comme une pratique sociale généralisant la réciprocité à l'échelle de la société et elle permet le fonctionnement d'institutions solidaires. Elle a un rôle dans la création et le maintien de relations sociales susceptibles d'être mutuellement avantageuses et de contribuer au vivre-ensemble.

La réciprocité directe est mise en jeu dans la rencontre entre individus. Les relations de couple, familiales, l'amitié mais aussi les relations de voisinage, les rencontres régulières dans des lieux de convivialité sont des occasions privilégiées de s'engager dans des rapports de réciprocité. Ces derniers se matérialisent par des services rendus, des conversations, des échanges divers, etc. Comme pour la réciprocité généralisée, le donnant-donnant n'est pas la valeur qui guide ces liens. Cette réciprocité tient compte des possibilités des individus mais aussi des circonstances, de la situation donnée. Elle accepte les déséquilibres entre ce qui est donné et ce qui est rendu. Ces déséquilibres sont compris comme temporaires et même si le retour est incertain, il n'est pas tenu à des conditions de temps, de quantité ou de qualité. Elle exige de la confiance et, de ce fait, est médiatisée par des normes sociales mais aussi un recours aux valeurs, à un tiers symbolique : l'ensemble, tel le « hau », esprit de la chose donnée, réfléchi par M. Mauss (1908), pousse à rendre.

Cette réciprocité directe est génératrice de liens sociaux pouvant se distinguer par leur force. M. Granovetter (1973) définit la force d'un lien à partir de quatre critères : la fréquence des contacts, l'intensité émotionnelle, l'intimité et la réciprocité des services rendus. Deux types de liens se distinguent. D'abord, les liens forts prennent forme dans des relations soutenues et fréquentes, chargées affectivement et émotionnellement, ce sont ceux qui relient l'individu à sa famille et ses amis. Ensuite, les liens faibles sont formés par un réseau généralement plus étendu et plus distant, avec des contacts brefs et occasionnels. Ils se caractérisent par une faible charge affective, un lien officieux, peu impliquant, ne nécessitant pas de bien connaître l'autre, mais déterminant dans le fonctionnement des interactions sociales : « Les relations de face à face, le plaisir de la compagnie d'autrui, la conversation et la causerie, la sociabilité, sont divers aspects d'une large palette de liens sociaux qui, pour être optionnels, fragiles, révocables, n'en sont pas moins déterminants pour penser au plan théorique, le fait social en général et, au plan pratique, le « bien vivre » (Zask, 2020 : 112).

Ces liens faibles permettraient une meilleure intégration grâce à la pluralité des interactions sociales entretenues, pourvoyeuses d'opportunités plus larges que si la personne se limitait à son cercle de proches, à ses liens proches. La réciprocité à l'œuvre ici s'appuie sur des échanges réguliers mais

peu engageants ou alors sur une chaîne de réciprocité où celui qui reçoit rendra mais pas forcément à celui qui a donné. Ces liens faibles, vous les vivez si vous avez vos habitudes dans un café le matin ; dans une soirée où vous ne connaissez pas tout le monde ; avec vos voisins, au détour d'un petit service rendu ; si vous travaillez tard le soir et que vous côtoyez l'équipe de nettoyage.

### *Dans une société incertaine*

Dans l'idéal, l'ensemble de ces liens fournit à chacun une sécurité suffisante lui permettant de se positionner comme individu. Dans l'idéal, l'expérience de la réciprocité, directe et généralisée, permet à chacun de se sentir reconnu et de reconnaître l'autre ; de se sentir protégé et de protéger l'autre. Dans l'idéal seulement car garantir des liens sociaux et la réciprocité qui les constitue n'a rien d'une sinécure. Soumises à la valorisation d'un individu libéré des contraintes sociales, les solidarités de classe perdent en puissance. Au sein de la sphère professionnelle, la volonté, pour certains, de se dégager du salariat, d'être son propre patron, change le rapport au travail. D'autant que dans un nombre croissant de situations, le travail ne permet pas d'atteindre le minimum de l'indépendance économique et sociale. Le chômage de masse, la dégradation du statut de l'emploi entraînent une crise des institutions du travail (Castel, 2009) dans un contexte de déclin plus général des programmes institutionnels (Dubet, 2002) particulièrement ceux portés par les écoles, les églises, les partis politiques, les institutions du social. La désinstitutionnalisation de l'ordre familial induit un changement dans la structure de la famille et prescrit un rapport axé sur le consentement mutuel où chacun est reconnu comme individu. L'individu est maintenant renvoyé à se prendre en charge lui-même. Cet espace de liberté pour que chacun se définisse par lui-même a permis une émancipation des tutelles du patriarcat, des logiques de domination de genre, des rapports traditionnels d'autorité maintenant une interdépendance en huis-clos.

Mais cette société flexible et aléatoire entraîne aussi une fragilisation des engagements réciproques : « Comment poursuivre des fins à long terme dans une société qui ne connaît que le court terme ? Comment entretenir des relations sociales durables ? Comment un être humain peut-il se forger une identité et construire un itinéraire dans une société faite d'épisodes et de fragments ? Dans la nouvelle économie, l'expérience dominante est celle de la dérive de lieu en lieu, de job en job » (Sennett, 2000 : 31). L'individu se confronte à l'incertitude, à l'instabilité avec comme conséquences un affaiblissement des points d'appui, des conditions de la confiance (Foucart, 2007). Entrer en relation avec un autre, surtout inconnu, revêt la forme de l'épreuve tant le jeu social est ressenti comme aléatoire et non évident. La réciprocité en pâtit.



R. Castel (2009) pointe le risque de voir se développer des « individus par excès » (Castel, 2009 : 424). Ces individus s'inscrivent dans un mouvement de désaffiliation par le haut et valorisent par leur comportement des caractéristiques présentes dans notre société : dé-collectivisation, désinstitutionnalisation, individualisme. Ils prônent le détachement des appartenances et des valeurs collectives et remettent en question ce qui peut entraver l'expression de l'individu. L'exploration, la mise au travail, la rentabilisation de la subjectivité sont prioritaires. Mais ces individus possèdent les supports suffisants leur permettant d'imaginer qu'ils peuvent se passer du lien aux autres. L'individu en excès est le produit d'avancées sociales et notamment, d'après R. Castel (2009) de l'octroi d'une propriété sociale, sous forme de droits sociaux détachés de la propriété privée, dotant des individus auparavant peu protégés d'un socle de protections leur permettant de devenir des individus à part entière. Le paradoxe, dans ce positionnement, est que cette propriété sociale est le résultat d'un contrat social basé sur la réciprocité et l'interdépendance. Ces individus par excès renient le lien social et les contraintes de la réciprocité alors même que la liberté qu'ils chérissent est garantie par ceux-ci.

Mais, dans cette société où le lien social est malmené et où la réciprocité, celle qui n'est pas contractualisée par le marché, ne fait pas toujours consensus, un problème crucial se pose pour ceux qui ne peuvent jamais rendre, plus particulièrement les individus en grande précarité. Ils ne peuvent que difficilement s'engager dans des pratiques quotidiennes de réciprocité, mais ils sont aussi dans l'impossibilité de contribuer à une réciprocité généralisée. Leur participation à la vie sociale n'est plus garantie. Ces « individus par défaut, ceux auxquels manquent les ressources nécessaires pour assumer positivement leur liberté d'individus » (Castel, 2009 : 436) ne disposent pas des supports suffisants pour stabiliser le présent et anticiper l'avenir. Leur situation peut alors devenir chronique les obligeant à s'installer dans la précarité avec comme corollaire, une difficile inscription dans des liens de réciprocité : « Lorsqu'on lutte au jour le jour pour sa survie, on n'est pas inscrit dans ces relations d'interdépendance, ces rapports d'échanges réciproques qui forment une « société de semblables ». C'est aussi dire qu'il est bien difficile d'être un citoyen à part entière dans ces conditions » (Castel, 2009 : 441). Cet individu hors des pratiques de réciprocité est renvoyé à la solitude et à la dépendance.

La réflexion s'arrête alors sur les arrangements sociaux susceptibles de garantir plus de réciprocité. L'action du travail social en est un. Des acteurs professionnels, les travailleurs du social, s'affairent à trouver les moyens pour que les personnes dans un processus de désaffiliation, ces individus par

défaut, puissent retisser des liens, tant au sein d'une communauté spécifique que dans la société. Le travail social :

« [...] vise à permettre l'accès effectif de tous à l'ensemble des droits fondamentaux et à assurer la place de chacun dans la cité. [...] Les principes de solidarité, de justice sociale, de laïcité, de responsabilité collective et le respect des différences, des diversités, de l'altérité sont au cœur du travail social. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation citoyenne, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, la transformation sociale, le développement social, la cohésion de la société [...]».

(Code de l'Action Sociale et de la Famille, 2017)

Les travailleurs sociaux s'appuient sur des dispositifs (lieux d'hébergement et de réinsertion, accompagnement social au long cours, etc.) pour recréer du lien mais aussi sur une clinique spécifique qui, elle, permet d'agir sur la souffrance sociale. Cette souffrance spécifique, puisant son origine non pas dans une pathologie mais dans le social, désigne « à la fois la fragilité du social (question de la structure sociale en crise) et les expériences sociales négatives qui en découlent » (Ravon, 2007 : 151). Elle mine les possibilités de nouer une relation de réciprocité par la mise à mal des conditions de la confiance, absolument nécessaires pour établir un lien. Les travailleurs sociaux, acteurs de première ligne, sont parfois les derniers liens restant à des individus dont la désaffiliation devient un état plus qu'un processus. Malgré une incertitude grandissante quant à leurs missions, dû notamment à « des injonctions pressantes à répondre à de nouveaux défis sociétaux » (Jaeger, 2020 : 51) et une perte de sens vis à vis de la finalité de leur travail, les travailleurs sociaux restent des acteurs susceptibles de recréer du lien entre des personnes en grande précarité et la société.

### *S'engager*

D'autres acteurs, citoyens et bénévoles, s'engagent dans la solidarité avec des personnes vivant des situations de grande précarité. Ces engagements prennent des formes diverses. Entre Cédric Herrou, agriculteur de la vallée de la Roya ayant aidé des centaines de migrants traversant la frontière franco-italienne et la personne achetant un disque au profit des Restos du Coeur, il y a un monde. Mais reconnaissons toutefois, une volonté, un souci commun : apporter un soutien. Car que faire face à la souffrance de l'autre ? L'information circule aujourd'hui à toute vitesse et il est difficile d'ignorer les catastrophes qui touchent certaines populations. De même, une rapide balade en territoire urbain, nous rappelle rapidement à la souffrance de celui qui n'a pas d'abri pour se

protéger. Pour ceux et celles qui n'ont pas appris à se protéger des attaques de la compassion, trouver un moyen d'agir devient une préoccupation.

Cédric Herrou bascule, sans préméditation réelle, dans l'engagement solidaire :

« J'étais perché sur ma montagne avec mes poules et mes oliviers, quand le monde est subitement venu à moi. Des ombres remontaient à pied ma vallée de la Roya, entre l'Italie et la France, risquant leur vie. Au début, je détournais le regard. Puis, un jour, j'ai recueilli une famille, et ces ombres sont peu à peu devenues ma lumière. Elles fuyaient la guerre, la misère, la dictature, avaient croisé la mort, dans le désert en Libye, échappé à la noyade en Méditerranée. De leur pas si déterminé, elles me questionnaient : faut-il rejeter l'autre parce qu'il est différent ? A partir de 2016, j'ai accueilli des milliers d'exilés. »

(Herrou, 2020, page de présentation)

C. Herrou ne mesure pas, dans un premier temps, là où son engagement va le mener. Au fur et à mesure, il accueille de plus en plus de migrants sur ses terres, sans que les infrastructures ne soient suffisantes. Par ailleurs, il est mis en examen de nombreuses fois et condamné, au motif d'avoir « par aide directe ou indirecte, facilité ou tenté de faciliter l'entrée, la circulation ou le séjour irréguliers, d'un étranger en France » (article L. 622-1 du Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile (CESEDA)), article venant pointer, pour ses détracteurs, un « délit de solidarité ». Ces condamnations font l'objet d'un pourvoi devant la cour constitutionnelle et le combat juridique permet en mai 2018, de consacrer le principe de fraternité dans un but humanitaire et de limiter la portée de l'article ci-dessus. L'engagement de C. Herrou aura donc largement dépassé son geste premier de don et lui même reconnaît la peur d'être débordé lorsqu'il accueille de plus en plus de personnes sur son terrain et que sa popularité monte. Il décide alors, pour sortir d'une gestion incessante de l'urgence, de s'allier avec Emmaüs et de fonder la première communauté agricole Emmaüs . Cette étape permet de donner un cadre à son engagement, de lui garantir plus de sécurité ainsi qu'aux personnes accueillies.

D'un engagement spontané, mis en avant par un emballement médiatique et un combat politique, Cédric Herrou parvient à donner corps à une solidarité plus organisée, mais aussi par le principe même des communautés Emmaüs, à laisser la place à une réciprocité plus équilibrée. En effet, lorsque l'intervenant est mu par le sentiment de l'urgence d'agir pour les malheureux, les conditions d'une éventuelle réciprocité ne sont ni réunies, ni même imaginées, l'urgence balaye tout.

Aux côtés d'engagements médiatisés, relayant les actions de certaines Organisations Non Gouvernementales sur des catastrophes ou passant par des shows télévisés permettant une nécessaire collecte de dons, prend place une solidarité plus discrète portée par des acteurs pudiques. Acteurs d'une solidarité directe, volontaire, des bénévoles s'engagent dans des organisations proposant d'agir vers un public et/ou un terrain spécifique. De nombreuses associations ont pour objet la solidarité, elles ont spécialisé leurs objectifs et ainsi trouvent un public de bénévoles désireux de s'investir pour une cause précise : « L'engagement se comprend ici directement comme étant un temps affecté à ces actions, sans autre contrepartie que celle de cette estime de soi médiatisée par le sentiment d'avoir fait son possible pour atténuer les difficultés de leur public » (Giraud, 2011 : 116). Quelques chiffres, concernant l'année 2019, donnent un aperçu de cet engagement. Le bénévolat au sein d'une association (autre que politique, religieuse, syndicale, municipale, etc.), toutes causes confondues est pratiqué par 24 % de la population totale de métropole (France bénévolat et IFOP, 2019 : 3), avec un taux d'engagement plus fort chez les plus de 65 ans et une progression depuis 2010 de l'engagement des moins de 35 ans : + 6 % entre 2010 et 2019 (ibid : 4). Le « social caritatif » est toujours le secteur le plus investi parmi l'offre d'engagement bénévole : 30 % de l'offre d'engagement (ibid : 9)

Les associations de solidarité proposent un cadre à l'engagement des bénévoles. L'organisation proposée lie les membres d'une association, dans la réalisation d'un objectif commun, et elle permet de transformer des engagements individuels en engagements opératoires et effectifs. Même si, quelquefois, l'écart entre les projections des bénévoles et la réalité du fonctionnement de l'association met à mal l'engagement de certains, la plupart trouvent dans le bénévolat associatif une sécurité leur permettant de s'investir plus facilement.

Une modalité d'engagement mérite notre attention, celle consistant à intervenir en face à face. En effet, certains bénévoles consacrent leur temps à l'organisation et, de ce fait, sont rarement au contact du public. D'autres choisissent la proximité et l'intervention de ces bénévoles s'organise alors autour d'interactions directes, en appui sur la conversation, la sociabilité quotidienne, la convivialité, mais aussi sur des actions spécifiques destinées à rendre des services aux publics visés. Être face à face n'est pas seulement se regarder. Le regard limite à la perception visuelle alors qu'une relation face à face engage bien d'autres sens. Ces sens permettent d'ajuster la distance en fonction de la perception d'autrui et de la situation rencontrée. La relation de face à face engage les corps, se construit sur des détails : un changement de ton, un coup d'œil, un changement de

position. Elle engage des savoirs-faire : protéger les faces, la sienne et celle de l'autre, user de tact, manier les conventions interactionnelles, surmonter les imprévus. La relation face à face nécessite de la coprésence, ce qui dans une société interconnectée devient une gageure.

Les enjeux de ce face à face, selon J. Zask (2020), se comprennent en mobilisant une forme de la vie sociale : la sociabilité, forme sociologiquement idéale selon G. Simmel. La sociabilité implique que, lors d'une rencontre entre deux individus, l'un ne soit à l'aise que parce que l'autre l'est aussi. De fait, la sociabilité permet une rencontre agréable où la réciprocité est un ferment positif de la relation. A ce titre, elle peut être l'un des fondements d'une vie sociale apaisée : « Réciprocité, mutualité, échange, contact direct, ajustement à une situation qui persiste pour autant que les partenaires le souhaitent, telles sont les caractéristiques principales des liens faibles tels qu'ils sont convoqués ici » (Zask, 2020 : 106).

Les bénévoles des associations caritatives, acceptant les termes de la rencontre avec des personnes en grande précarité, ouvrent des espaces de sociabilité. Ces liens faibles, institués dans les premiers temps d'une rencontre, sont fragiles. Ils sont soumis à la vigilance de chaque interactant, au fait d'en prendre soin, d'éviter de les briser ou de savoir les rétablir si besoin. Être en face à face est un véritable travail de figuration (Goffman, 1998) où les protagonistes vont faire des efforts pour maintenir l'interaction et garantir le respect de la face de chacun dans un ballet mêlant participation personnelle et appui sur le cadre de l'interaction dans la situation donnée. Mais la répétition des rencontres, la fiabilité des services proposés, la régularité de l'intervention de certains bénévoles fondent un cadre rassurant dans lequel une réciprocité, même ténue, s'initie. Je parle ici de réciprocité relationnelle, celle qui se joue au creux de la relation entre individus ; s'inscrivant dans le temps long, elle est porteuse d'alliance : premiers pas vers une participation sociale plus large, premiers pas vers une reconnaissance mutuelle. Les bénévoles, par leur geste premier de don, signifient leur solidarité et se positionnent alors comme acteurs susceptibles d'offrir l'espace nécessaire à une relation où, au-delà de la chose donnée, le lien peut se vivre mutuellement.

Ma recherche part de cette configuration singulière : la rencontre, en face à face, entre des personnes en grande précarité et des bénévoles discrets, médiatisée par une organisation associative. La focale est mise sur la réciprocité entre ces acteurs ayant des identités situées. La réciprocité explorée sera directe, en face à face et relationnelle.

Au cœur de cette rencontre, la réciprocité peut-elle se déployer ? A quelles conditions et sous quelles modalités ? Quelles tensions la parcourent ?

### *Présentation générale des chapitres*

La thèse se décline en trois grands chapitres. Le premier chapitre aborde tout d'abord les auteurs importants ayant travaillé sur le concept de réciprocité. Sociologues et anthropologues sont sollicités pour apporter leurs éclairages et pour permettre ensuite de construire plus précisément une définition de la réciprocité relationnelle, point d'ancrage de ce travail. Les fonctions sociales de la réciprocité sont ensuite détaillées afin d'affirmer les enjeux qui sous-tendent cette réciprocité et son importance dans l'équilibre d'une société. S'engager dans des rapports de réciprocité nécessite de disposer des liens sociaux suffisants pour interagir. A ce titre la place singulière des personnes en grande précarité dans la configuration sociale, les dispositifs d'assistance, les conséquences d'un processus de désaffiliation à l'œuvre impactent négativement leur inscription dans des pratiques de réciprocité. Une occasion de retisser ces liens sociaux distendus peut se dessiner dans la rencontre avec des bénévoles, proposant un geste de solidarité vers les personnes en grande précarité. Mais la réciprocité est difficile à expérimenter tant les tensions inhérentes à la situation d'assistance malmènent les protagonistes. Il faut alors poser le regard au plus près de la relation pour retrouver une potentielle réciprocité à construire. Les bases théoriques de la recherche étant posées, ce premier chapitre aborde ensuite le terrain d'enquête : un accueil de jour où sont reçues, par des bénévoles et des professionnels du travail social, des personnes en grande précarité. Enfin, les fondements méthodologiques de la recherche sont exposés.

Le chapitre deux propose deux pistes de réflexion en lien avec la réciprocité relationnelle existant entre bénévoles et personnes en grande précarité. La première piste dessine les contours d'une réciprocité relationnelle qui parvient à se déployer, dans un mouvement proposé par certains bénévoles et repris par les personnes accueillies. Cette ouverture nécessite l'acceptation par chacun des conditions de la rencontre : les places de donneur et de receveur sont interchangeables, l'incertitude n'est pas source d'une posture défensive, les relations interpersonnelles sont possibles et peuvent même ouvrir vers des liens forts. L'appui sur des médias s'avère alors précieux pour expérimenter cette réciprocité relationnelle. La seconde piste aborde les conditions d'une réciprocité impossible. L'asymétrie, constitutive d'une relation d'aide, ne peut être dépassée et se trouve même renforcée par les positionnements de certains bénévoles. Parallèlement, la rencontre avec certains accueillis poussent les bénévoles dans un processus de mise en altérité radicale, annulant toute possibilité de réciprocité. Les accueillis, de leur côté, peuvent aussi être les acteurs de cette

réciprocité impossible lorsqu'ils nient le geste de don, renvoyant les bénévoles à une identité blessée. Enfin, le découragement, vécu par les bénévoles et par les accueillis, empêche chacun d'investir la relation, tant l'espoir de retrouver un lien social porteur est mis à mal par la violence de la situation des personnes en grande précarité.

Le troisième chapitre interroge les limites mises, par les bénévoles et les accueillis, à une réciprocité relationnelle. Plusieurs traits caractérisent ces limites : la réciprocité n'inscrit pas la relation dans la durée et prend la forme d'un donnant-donnant sans lendemain ; les échanges restent en superficie, maintenant une relation conviviale mais peu engageante ; la réciprocité se joue en toute discrétion, sans publicité et ne vise pas le déploiement de la relation. Les protagonistes se saisissent d'opportunités, au coup par coup, construisant là une réciprocité particulière. L'analyse permet de comprendre les raisons de cette prudence. D'une part, l'autre est perçu comme étranger, ce qui justifie les réserves relationnelles mises en œuvre le temps de mieux se connaître et, d'autre part, la volonté de se protéger et de protéger l'autre amènera chacun à prendre des précautions. Mais cette prudence s'exerce dans des cadres précis qui prescrivent les comportements à tenir. L'ordre de l'interaction balise les échanges et chacun fait son possible pour le respecter, garantissant ainsi une stabilité rassurante dans les rôles et les places. Les émotions sont contenues, soutenues par un travail émotionnel implicite mais efficace. Enfin, l'organisation orchestre la relation. Elle privilégie plus le service que le lien, gère l'espace, valorise les compétences des bénévoles permettant de contenir les accueillis tout en les respectant. La réciprocité est contenue, interrogeant alors le souci de l'hospitalité.

## Chapitre 1 : Contours de la recherche

La première partie de ce chapitre circonscrit les enjeux théoriques de cette recherche. La réciprocité se vit dans notre quotidien, de manière suffisamment discrète pour passer inaperçue. Elle se laisse d'autant plus difficilement appréhender pour être définie. Je commence par en proposer une définition, ajustée aux contours de la recherche proposée. Je poursuis en proposant de comprendre son intérêt, sa force sociale, la nécessité de pouvoir faire partie des échanges réciproques pour être inclus dans le jeu social. Ceci posé, je m'interroge sur la place des personnes qui, justement, sont en position très défavorable dans ces pratiques de réciprocité : les personnes en grande précarité. J'étudie ensuite la possibilité d'un lien porteur d'une possible réciprocité entre celles-ci et la société en m'appuyant sur des lieux de médiation sociale, les accueils de jour et surtout les bénévoles qui y interviennent. Je pose ainsi la question qui guide l'analyse : la réciprocité, constitutive des relations sociales, peut-elle se construire, entre des bénévoles et des personnes en grande précarité, permettant ainsi de réaliser les promesses d'un lieu de médiation sociale, à savoir de recréer du lien social ?

La partie II du chapitre pose le contexte concret du terrain de recherche et précise ses enjeux méthodologiques.

### I. Une réciprocité singulièrement définie

Le fondement de cette recherche s'appuie sur la conviction de l'importance de la réciprocité dans la société moderne. Mais, la réciprocité est un concept large, aux limites floues. Je propose donc un chemin vers la définition de ce que j'entends par réciprocité dans le cadre de ce travail. J'en explore les limites mais aussi les fonctions.

#### **1. Définition d'une réciprocité relationnelle**

Parmi les auteurs contemporains, L. Racine propose une définition large de la réciprocité : « La réciprocité, c'est le fait de rendre, de façon différée ou non, au donateur ou pas, que ce fait implique obligation, habitude ou simple tolérabilité » (1986 : 102). Il répertorie plusieurs formes de réciprocité dont : la forme bidirectionnelle de la réciprocité, échange où deux « objets » circulent en sens inverse l'un de l'autre ; le prêt où un même objet circule deux fois entre les pôles avec une seconde circulation dans le sens inverse de l'autre ; les formes unidirectionnelles où l'on ne rend pas au destinataire, par exemple le cycle, mettant en présence trois pôles au moins (A donne à B qui donne à C qui rend à A) ou le chemin, où le cycle ne se ferme pas mais chacun donne et reçoit à un



moment. Mais, au-delà d'une description de la réciprocité par sa dynamique, par les acteurs en présence, il s'agit aussi ici d'en comprendre la symbolique et surtout la dimension relationnelle et de passer d'une définition recouvrant toutes les formes de réciprocité à celle qui concerne, de manière très précise, cette recherche. Je m'appuie sur M. Mauss, C. Lévi-Strauss et G. Simmel pour parvenir à une définition de la réciprocité entendue dans cette recherche.

### *Marcel Mauss et la dynamique ternaire du don*

Lorsque l'on parle de la réciprocité dans le champ de la sociologie et de l'anthropologie, M. Mauss vient rapidement à l'esprit. Et pour cause, dès 1924, il s'attache à comprendre les formes de l'échange dans les sociétés primaires. Reconnaisant la coexistence de deux formes de transactions, marchandes et non marchandes, il s'appuie sur la littérature ethnographique de son temps pour mettre à jour l'importance capitale des échanges non marchands dans la dynamique sociale de ces sociétés. Dans ce cadre, le cycle de l'échange se déroule, de manière récurrente, sur la base de trois obligations : donner – recevoir – rendre. L'ensemble laisse penser à un échange libre et gratuit mais les analyses de M. Mauss l'amènent à découvrir qu'il est en fait contraint. Le don initial, instaurant le cycle, est obligatoirement reçu et génère un don en retour. Ce retour du don est lui-même porteur de la poursuite du cycle d'échange. Les protagonistes ne sont pas quittes, et le retour du don est le point de départ d'un nouveau cycle, renouvelé tant que personne ne le met à mal. Ces pratiques collectives et rituelles de dons, soumises à la réciprocité, constituent le cœur de l'activité communautaire et intègrent toutes les dimensions de la vie du groupe, ayant alors le statut d'un fait social total (Mauss, 2007).

M. Mauss montre la force de ce mouvement, dans des formes variées d'échanges ou de prestations, soutenue par ces trois étapes, distinctes mais enchaînées, ramenant la chose donnée vers son premier donataire. Ce sont alors des mondes où « tout va et vient, comme s'il y avait échange constant d'une matière spirituelle, comprenant choses et hommes, entre les clans et les individus, répartis entre les rangs, les sexes et les générations » (Mauss, 2007 : 90). Le don n'est pas forcément matériel, ce peut être une danse, de la magie, un autre être humain, un appui et M. Godelier en synthétise le contenu. Le don « est constitué de tout ce dont le partage est possible, fait sens, et peut créer chez l'autre des obligations, une dette » (Godelier, 1996 : 141).

Le premier mouvement est donc le fait de donner : « Donner c'est transférer volontairement quelque chose qui vous appartient à quelqu'un dont on pense qu'il ne peut pas ne pas l'accepter. [...] Un don est donc un acte volontaire, individuel ou collectif, qui peut ou non avoir été sollicité

par celui, celles ou ceux qui le reçoivent » (Godelier, 1996 : 21). Cela implique un double rapport entre celui qui donne et celui qui reçoit. D'une part, il y a un rapport de solidarité car le donateur partage ce qu'il a. Mais ce partage crée, d'autre part, un rapport de supériorité puisque celui qui accepte le don se met en dette vis à vis de celui qui a donné. Un double mouvement de rapprochement et d'éloignement est alors à l'œuvre, jusqu'au retour du don.

M. Mauss semble avoir considéré l'acte premier de donner comme libre et désintéressé mais ce postulat le gêne pour construire son argumentation. Car, s'il y a obligation de rendre, alors elle annule la possibilité de penser l'acte de donner comme étant gratuit et libre. M. Mauss semble se sortir de cette impasse en employant le terme d'échange, avec en filigrane la question du contrat, échange qui se décide librement mais qui devient contraignant une fois qu'il est acté. Cette proposition est cependant risquée car M. Mauss s'expose à ce que l'idée d'échange puisse être assimilée au contrat moderne, s'établissant sur des fondamentaux dont il perçoit bien la différence radicale avec ce qu'il observe dans les sociétés dites primitives. Il gardera néanmoins le terme d'échange mais s'attachera tout au long de *l'Essai sur le don*, à découvrir les différences avec l'échange marchand.

A. Testart (2007) remet en question la terminologie de M. Mauss concernant l'échange-don. Il l'affine en proposant trois qualifications différentes pour définir les transferts :

- l'échange, marchand ou non (contrepartie exigible d'un transfert non exigible) ;
- le don : transfert libre, sans contrepartie exigible, d'une chose qui n'a pas le statut de marchandise ;
- le tribut, résultat d'une relation de domination : transfert exigible sans contrepartie exigible.

Pour A. Testart, ce que M. Mauss a qualifié d'échange-don appartient à la catégorie de l'échange, car le retour est décrit comme obligatoire. Ce n'est cependant pas un échange marchand. Dans ce dernier, en effet, la marchandise a perdu, pour le possesseur, toute valeur attachée à sa personne. C'est juste un moyen de se procurer d'autres biens, la valeur d'échange est dé-subjectivée, alors que dans l'échange de dons, la relation entre les partenaires définit le statut et la valeur de la chose échangée. Pourtant, selon M. Hénaff (2012), la focale ne devrait pas être mise sur la chose échangée mais sur les tenants relationnels. Le don « revient à constamment ouvrir la relation dans le jeu de l'appel et de la réponse » (Hénaff, 2012 : 35). L'important ne tient pas tant dans le retour de la chose donnée, que dans le geste même de donner. Le don cérémoniel est alors le lieu de « l'émergence de l'espace public, plus précisément son émergence comme relation proprement politique, comme

expression intentionnelle d'un vivre ensemble qui transcende les relations purement sociales » (Hénaff, 2012 : 81).

La réciprocité soutenue par la dynamique du don ne se joue pas dans un équilibre quantitatif entre ce qui circule dans un sens et dans l'autre, symbole d'une symétrie parfaite. Elle n'est jamais équilibrée et le retour doit être différé. Dans un système où l'échange se place dans une temporalité immédiate, la réciprocité n'a qu'un enjeu opérationnel, elle sert alors à acter l'équivalence, l'absence de dette, le retour au point de départ. Cette forme de réciprocité est représentée par le contrat, l'échange monétaire. Ce n'est pas celle qui nous intéresse ici car, malgré certains mérites, elle a pour conséquence de clore la relation. Au terme de l'échange, on est quitte : « Quand la plupart des échanges passent par un marché et que la valeur des biens et services s'exprime dans une monnaie universelle, les dettes contractées s'annulent, les choses achetées restent dans vos mains » (Godelier, 1996 : 147). De même, dans la dynamique réciproque portée par le don, la contrepartie n'est jamais exigible : « C'est le juridique qui permet de distinguer les deux phénomènes [le don et l'échange] : le droit d'exiger une contrepartie caractérise l'échange et manque dans le don. Donner, c'est donc se priver du droit de réclamer quelque chose en retour » (Boudon et al, 2004 : 68). Cette incertitude liée au retour du don : « inscrit le don dans l'attente et l'inquiétude, faisant de celui-ci un choix, ou un pari et non seulement une fonction dans un cycle de réciprocité voué à se boucler nécessairement » (Lefort, 1951 : 1412 cité par Athané, 2011 : 142).

P. Bourdieu (2000), dans son travail sur le don en Kabylie, prévient contre la croyance en « l'illusion de la nécessité mécanique » (Bourdieu, 2000 : 43) laissant croire que le don en retour n'est qu'une nécessité commandée par le fait qu'il y ait eu don. Même si le don et le don en retour laisse penser à une séquence réglée, à un rituel, chaque moment est le résultat d'un choix et l'expression d'une stratégie. P. Bourdieu envisage les séquences du don, donner et rendre, comme se déroulant de manière diachronique, comme une suite d'actions successives qui permet que dans les différents temps de cette série, des possibilités se dessinent et créent un choix et une stratégie potentiels, laissant ainsi place à de l'incertitude. Dans la perspective bourdieusienne, les événements sont contingents :

« La construction théorique qui projette rétrospectivement le contre-don dans le projet du don a pour effet de transformer en enchaînements mécaniques d'actes obligés les improvisations à la fois automatiques et contrôlées, hasardeuses et nécessaires, des stratégies quotidiennes qui doivent leur infinie complexité au fait que le calcul inavoué

du donateur doit compter avec le calcul inavoué du donataire, donc satisfaire à ses exigences en ayant l'air de les ignorer ».

(Bourdieu, 2000 : 348)

Le don et le don en retour sont donc différents du donnant-donnant. Ce dernier nécessite de la simultanéité dans l'échange mais aussi une négociation et la conclusion d'un marché. Or, la dynamique du don ne se prête pas à une négociation antérieure, ne permet pas d'anticiper et de décider ce que sera le retour.

Mais la réflexion sur le troisième mouvement de la dynamique du don, à savoir l'obligation de rendre, reste au coeur des préoccupations de M. Mauss : « Quelle est la règle de droit et d'intérêt qui, dans les sociétés de type arriéré ou archaïque, fait que le présent reçu est obligatoirement rendu ? Quelle force y-a-t-il dans la chose qu'on donne qui fait que le donataire la rend ? » (Mauss, 2007 : 60). En cela, il pose la question des fondements de la dynamique de réciprocité mais, comme le remarque M. Hénaff (2010), il n'emploie quasiment jamais le terme de réciprocité dans *L'Essai sur le don*. Il se pose d'ailleurs moins la question des motivations à donner qu'à celles de rendre.

M. Mauss évoque la possibilité de règles de droit ou d'intérêt susceptible de mettre du sens à l'obligation de rendre observée mais F. Weber (2010) pointe la non validité de ces hypothèses. La règle de droit impose des sanctions à ceux qui ne la respecte pas. Or, dans ce qu'observe Mauss, rien ne vient contraindre explicitement les individus à rendre. L'échange se présente sous des dehors libres, volontaires. Il semble, de plus, désintéressé ce qui détruit l'hypothèse d'une règle d'intérêt en vigueur. M. Mauss va alors s'attacher à montrer une autre dimension potentielle de l'obligation de rendre : la force de la chose donnée. S'en remettant au matériel de terrain, il s'appuie sur les paroles d'un sage Maori, Ranaipiri, pour proposer une autre piste de compréhension. Ce dernier explique l'obligation de rendre par la force de la chose donnée : le hau. L'esprit de la chose donnée habite le geste du don et doit revenir vers son premier donataire même s'il peut transiter par des tiers. Pour M. Mauss, le hau représente le support, socialement constitué, de l'obligation de donner en retour mais il ne poussera pas plus loin la conceptualisation liée à cette force. Il propose les prémices d'une compréhension s'appuyant sur des aspects spirituels des sociétés étudiées, « des raisons morales et religieuses, des croyances, qui prêtent aux choses une âme, un esprit, qui les poussent à revenir au lieu de leur naissance » (Godelier, 1996 : 25)

Les apports de M. Mauss me permettent de poser les premières bases de la réciprocité définie dans cette recherche. Elle se caractérise par un mouvement soutenu par la dynamique donner-recevoir-rendre mais se distingue radicalement de l'échange marchand. En effet, le retour n'est pas contractualisé, il est donc libre, l'obligation est symbolique. Le retour ne doit pas être simultané et cette temporalité permet à la relation de se déployer. La présence d'une asymétrie dans la relation, créée par cette non simultanée, est temporaire et réversible puisque les places de donateurs et de donataires changent.

*Claude Lévi Strauss : la réciprocité comme structure inconsciente*

C. Lévi Strauss (1949) rend hommage à M. Mauss pour avoir mis à jour le principe de réciprocité non marchande mais il désapprouve l'importance donnée aux dires de Ranaipiri et lui reproche d'évacuer le sens mis par les acteurs (Petitat, 1995). Il estime que M. Mauss passe à côté de la dimension de l'inconscient structural qui pilote la nécessité de réciprocité, pourtant symbolisée par les dires de Ranaipiri :

« La *hau* n'est pas la raison dernière de l'échange : c'est la forme consciente sous laquelle des hommes d'une société déterminée, où le problème avait une importance particulière, ont appréhendé une nécessité inconsciente dont la raison est ailleurs. [...] Après avoir dégagé la conception indigène, il fallait la réduire par une critique objective qui permette d'atteindre la réalité sous-jacente. Or, celle-ci a beaucoup moins de chances de se trouver dans des élaborations conscientes que dans des structures mentales inconscientes qu'on peut atteindre à travers les institutions et mieux encore dans le langage »

(Lévi-Strauss, 2013 : XXXIX).

Il reconnaît à M. Mauss le fait d'avoir su comprendre que « l'échange est le commun dénominateur d'un grand nombre d'activités sociales en apparence hétérogènes entre elles » (Lévi-Strauss, 1950 cité par Athané, 2011 : 137) et il nommera « cycles de réciprocité » les phénomènes qui s'y rattachent. Mais, selon Lévi-Strauss, il faut rechercher les raisons de cette réciprocité invariable dans une nécessité universelle, loin de la conscience des agents sociaux, repérables seulement au niveau de l'inconscient. Ce sont, pour lui, des structures mentales inconscientes qui poussent les hommes à échanger. F. Athané remarque que c. Lévi-Strauss tient pour secondaire les raisons normatives qui prescrivent la nécessité de rendre aux individus, « seul compte le constat que la réciprocité a bien lieu ; peu importe par quels moyens subjectifs les agents se représentent cette réciprocité dans leur conception indigène. Le problème de la garantie du retour semble donc perdre

sa pertinence sociologique » (Athané, 2011 : 139). L'échange est premier chez Lévi-Strauss, il ne dépend pas de la volonté consciente des individus et il n'envisage pas la réciprocité comme incertaine. Puisqu'elle échappe à la pensée consciente, elle ne peut que se reproduire.

Cette vision se rapproche de celle développée par A.W Goulner (1960). Ce dernier accepte la dimension normative de la réciprocité mais en l'envisageant comme universelle, au même titre que le tabou de l'inceste : « Contrairement à certains relativistes culturels, on peut émettre l'idée qu'il existe une norme universelle de réciprocité. [...] Une norme de réciprocité est, je pense, une composante culturelle aussi importante et aussi universelle que le tabou de l'inceste, bien que, comme lui, ses formulations concrètes puissent varier dans le temps et dans l'espace <sup>1</sup> » (Goulner, 1960 : 171). Il s'est interrogé, tout comme M. Mauss, sur les raisons qui poussent les hommes à rendre et, au delà des enjeux de reconnaissance ou d'intérêt, en arrive à penser que cette norme est intégrée par les individus et les oblige à satisfaire ceux qui les ont satisfait. Il faut rendre, même si cela ne dit rien du comment. La réciprocité n'est pas mécanique, elle se négocie et il n'y a pas de définition objective de l'échange. Même si la norme permet aux acteurs de ne pas devoir se mettre d'accord, au cas par cas sur chaque convention ou chaque règle (Goulner, 1960), elle laisse cependant une marge de manœuvre et les acteurs, dans la pratique, peuvent « développer leurs propres initiatives d'échange et autres stratégies d'alliance » (Carré et Loute, 2016 : 17).

Si C. Lévi-Strauss s'oppose aux raisons évoquées par Mauss à propos de l'obligation de rendre, il ne s'en éloigne pourtant pas dans sa conception de la réciprocité. Dans *Les Structures Élémentaires de la parenté* (1949), le principe de réciprocité est au fondement de l'interdit de l'inceste mais plus largement au cœur des relations exogamiques, celles-ci étant comprises comme des rapports d'alliance entre les groupes. Cette réciprocité, que Lévi-Strauss appelle échange, reconnaît l'altérité de tout groupe et pose l'obligation des deux termes de la relation réciproque : donner et rendre. Elle est considérée comme vitale à la survie des groupes. Par exemple, il faut absolument que les femmes circulent entre les groupes car ils ne peuvent pas prendre le risque d'une consanguinité comme mode de reproduction de l'espèce. C. Lévi-Strauss aborde la réciprocité comme structure symbolique, support de l'intentionnalité contenue dans la relation entre les groupes. Les trois mouvements : donner – recevoir – rendre sont insécables et permettent de comprendre l'obligation. Les rituels entourant les pratiques de dons constituent alors un dispositif de règles, une convention

---

<sup>1</sup> « A norm of reciprocity is, I suspect, no less universal and important an element of culture than the incest taboo, although, similarly, its concrete formulations may vary with time and place »

qui implique d'emblée l'interaction des deux parties : l'action de l'une des parties suppose la réaction de l'autre, selon une structure d'implication logique (Hénaff, 2010).

Parmi les éléments pensés par C. Lévi-Strauss, je retiens, pour construire la réciprocité entendue dans cette recherche, le nécessaire appui sur la dimension symbolique pour faire tenir les hommes ensemble et la force contenue dans la dynamique de réciprocité.

### *Georg Simmel : une réciprocité constitutive de la société*

G. Simmel place la réciprocité au cœur de ces travaux et le concept prend sens particulièrement dans son ouvrage *Sociologie, les formes de la socialisation* (1908) recensant ses écrits majeurs. Il formalise une sociologie des processus de socialisation en s'appuyant sur une analyse des formes de l'action réciproque entre acteurs sociaux. Ces formes typiques de l'interaction sociale se construisent par des processus institutionnalisant les régularités de l'action sociale, leur permettant ainsi de devenir des formes objectives. Il cerne alors les contours des espaces sociaux dans lesquels se positionne les formes de l'être ensemble : « reliant les acteurs dans un être « pour, avec ou contre les autres » (Simmel, 1992 : 18). G. Simmel propose une distinction entre mouvement de réciprocité, effet de réciprocité et réciprocité concrète. Le concept de *Wechselwirkung* lui permet de rassembler à la fois le mouvement de réciprocité mais aussi les effets réciproques. Souvent traduit par le terme de réciprocité, il contient pourtant des nuances qui me permettront d'aboutir à une définition plus précise de la réciprocité évoquée dans cette recherche.

Suivons le raisonnement de G. Simmel, bien aidé en cela par le travail de décryptage de C. Papilloud, utile boussole pour se retrouver dans une pensée foisonnante. Le point de départ de toute formation sociale est l'effet réciproque de personne à personne mais cet effet est la résultante d'un mouvement de réciprocité. Celui-ci ne donne pas naissance à des actions mais à des processus relationnels complexes et allant en se généralisant. Le mouvement de réciprocité est, dans un premier temps, relativement indéterminé et apparaît comme un mouvement a-synthétique de va et vient. Cette *Wechselwirkung* est un « entre les hommes » qui les lie, un processus se développant à l'infini. Par l'engagement des acteurs, le mouvement de réciprocité peut trouver une concrétisation. Cet engagement est une mobilisation en faveur de la relation : « [...] s'engager pour la relation revient à s'engager au quotidien pour favoriser les conditions de possibilité de la réciprocité, et pour lui donner une chance de se poser à l'avenir comme question » (Papilloud, 2003 : 158). Il est soutenu par la nécessité de la durée, permettant de nourrir la dynamique de la relation, et ainsi ouvrir les possibles relationnels au-delà du contact : « L'engagement pour la relation à autrui est donc

fondamentalement articulé par ce souci pour la durée de la relation qui conditionne la résistance quotidienne à l'abstraction du monde » (Papilloud, 2003 : 175). Mais le mouvement de réciprocité peut tout à la fois être un obstacle se matérialisant par l'impossibilité d'agir dans les espaces « entre » qu'une ouverture vers des possibles relationnels.

G. Simmel s'attache alors à mettre en lumière les effets réciproques, conséquences du mouvement de réciprocité et contenus eux aussi dans la *Wechselwirkung* :

« (...) il s'agit de dévoiler les fils ténus, les relations minimales entre les hommes, dont la répétition continue fonde et porte toutes ces formations plus importantes, devenues objectives, dotées d'une véritable histoire. Tous ces processus primaires qui fondent, hors du matériau individuel, une société, sont des effets réciproques ; ils ne se donnent pas au regard théorique de manière habituelle, et doivent faire l'objet de considérations formelles différentes de celles ayant trait aux processus et aux formations plus abstraits et plus compliquées ; il faudra prouver que ce sont des formes sociales, des parties de la sociation ».

(Simmel, 1908 : 34 cité par Papilloud, 2003 : 22)

G. Simmel prend l'exemple du don pour illustrer cet effet de réciprocité. Le don ne peut se comprendre comme un seul effet du donateur sur le donataire mais doit s'appréhender comme un effet de la réciprocité. L'attitude de celui qui reçoit le don va exercer un effet en retour sur le donateur. Selon D. Thouard, la sociologie de Simmel est une pensée du tiers car elle prend appui sur une structure triadique « au sens où une relation devient sociologique dès lors qu'un acteur réagit en fonction de l'autre et modifie son comportement conformément à ce savoir des autres » (Thouard, 2017 : 113). C. Papilloud illustre encore plus explicitement cet effet de réciprocité en parlant des cadeaux que l'on s'offre, geste qui, par sa puissance symbolique permet d'activer des formes relationnelles connues et ce faisant, de faire perdurer la relation. Mais on peut aussi voir des manifestations concrètes de ces effets dans la volonté de se surpasser, dans l'alternance entre coopération et opposition, la duperie et la revanche : « C'est une véritable dynamique de l'agir et du subir engageant les personnes, leurs motivations, leur émotions, mais aussi des objets, des techniques, des institutions » (Thouard, 2017 : 161). Parallèlement, le *tausch*, l'échange, est le processus plus général concrétisant le mouvement de réciprocité, c'est l'effet réciproque le plus pur et le plus intense : « Sa fonction est de concrétiser la société dans et par la connexion interne des relations sociales » (Papilloud, 2003 : 115). L'échange représente l'effet de réciprocité le plus



complet : la relation aux autres. Il est l'expression « de la société *en tant que relations* » (Papilloud, 2003 : 115).

La *Wechselwirkung*, comme mouvement et effet de réciprocité, est alors un : « ensemble de tendances particulières où l'homme *s'engage* à co-exister à la fois pour, avec et contre les autres, au sein des diverses situations de la vie » (Simmel, 1917 : 104 cité par Papilloud, 2003 : 168). Elle devient observable par le chercheur lorsqu'elle se manifeste concrètement dans la vie quotidienne. Cette manifestation prend le nom de *Gegenseitigkeit* chez G. Simmel que l'on traduira ici par réciprocité concrète. Elle renvoie aux allers et retours quotidiens d'hommes, de messages et d'objets entre les hommes et s'appuie sur une logique d'équilibre général des rapports socio-culturels. Cet équilibre se concrétise par des relations réussies, manifestation d'un résultat positif lié à l'engagement des protagonistes. Ces réussites permettent la reconduction du « faire relation ».

La *Wechselwirkung* ne produit pas, de manière assurée et systématique, un lien social. Dans ses prémisses, elle n'est qu'un mouvement indépendant de l'individu, susceptible de se développer et touchant l'individu de l'extérieur comme de l'intérieur. On ne peut la décrire que si la relation aboutit, si elle se transforme, s'agrège en des formes observables. Mais, même lorsque la *Wechselwirkung* se déploie, elle ne reste pas figée et continue son mouvement « en échappant aux formes des rapports sociaux qu'elle a dynamisés un instant » (Papilloud, 2003 : 110). Les individus sont traversés constamment par le mouvement et les effets de réciprocité, même négativement. Simmel (1987) prend l'exemple de la solitude. Le concept de solitude permet de dire qu'un individu peut ne produire aucun effet de réciprocité sur d'autres individus. Mais il n'est toutefois pas épargné par le mouvement de réciprocité qui lui signale la présence de la société, même si c'est en lui signifiant qu'il en est éloigné. La solitude est un effet de réciprocité à distance venant de la société. Elle se fait l'écho des relations passées mais aussi anticipation des relations à venir.

Cette réciprocité ainsi définie par Simmel trouve des limites spatiales « dans la frontière qui impose un cadre » (Simmel, 1908 : 694 cité par Papilloud, 2003 : 117). Cette frontière détermine les limites des formes prises par cette réciprocité mais aussi les limites au sein desquelles la réciprocité ne peut avoir d'effet à l'intérieur de la forme, protégée par sa frontière, et donc sans effet sur l'autre. La frontière est donc à la fois ce qui permet la réciprocité mais aussi ce qui empêche son contenu d'être envahi par cette même réciprocité. La réciprocité ne peut donc être ni totale, ni fermée. Elle a besoin d'un média, les formes relationnelles, pour pouvoir s'exercer. Dans ce mouvement de réciprocité, réalisé concrètement, il y a donc impossibilité tant de la fusion que de l'indifférence

entre les hommes. Par contre, ce mouvement porte la possibilité d'ouvrir vers d'autres relations, notamment groupales. La frontière est alors à la fois obstacle en dehors de nous qui nous empêche d'engloutir l'autre, et ce faisant, elle permet d'ouvrir à la relation et à la différenciation sociale.

Cette réciprocité ne peut se passer de symbolisation, nécessaire pour assurer la continuité des rapports relationnels. G. Simmel décrit plus précisément un mouvement perpétuel de symbolisation/dé-symbolisation auquel est soumis l'individu :

« À travers la formation et l'usage de symboles il obtient les moyens de pouvoir se représenter le monde qui l'entoure, de se l'approprier et de s'y diriger. Il doit ensuite déformer voire détruire ces symboles pour pouvoir se détacher des rapports socio-culturels dans lesquels il a vécu jusqu'alors, et développer d'autres relations à un environnement qui change aussi bien que lui. »

(Papilloud, 2003 : 120)

Ce mouvement permet de garantir la perpétuation des effets de réciprocité, dans le quotidien, au sein des rapports socio-culturels concrets : « Elle suppose un travail complexe de mise en forme du relationnel, une créativité déployée à travers une activité de symbolisation, une reconnaissance des frontières, à la fois des siennes propres et de celle des rapports socio-culturels développés, susceptibles d'en favoriser la prégnance quotidienne » (Papilloud, 2003 : 121).

La lecture des apports de G. Simmel permet de finaliser la conceptualisation de la réciprocité définie dans cette recherche. G. Simmel distingue mouvement et effets de réciprocité et démontre la force de la réciprocité qui traverse chaque individu. La réciprocité a besoin d'un espace nécessaire créant un « entre », identifié par des frontières permettant une différenciation. L'engagement des individus s'avère indispensable pour transformer le mouvement en réciprocité concrète et ainsi donner à voir ses effets. Cette dynamique d'ensemble est soutenue par une intense activité de symbolisation, qui s'adapte aux différentes situations vécues. Le mouvement de réciprocité, toujours à l'œuvre dans un groupe social, peut ne pas parvenir à s'incarner dans des relations sociales, ni à se concrétiser dans des formes relationnelles.

Au terme de ce parcours retraçant la pensée d'auteurs ayant élaboré le concept de réciprocité dans sa conception symbolique et relationnelle, je suis en mesure de proposer les propriétés de la réciprocité telle que mobilisée dans cette recherche. Elle se caractérise par :

- sa force ;

- son mouvement premier tourné vers l'autre ;
- la production d'effets réciproques se manifestant concrètement dans des formes relationnelles ;
- l'inscription dans une temporalité longue ;
- une absence de contractualisation et donc, une incertitude sur les effets réciproques ;
- une non-simultanéité du retour créant, de manière temporaire et réversible, une asymétrie dans la relation,
- une activité de symbolisation.

Ces caractéristiques posées vont maintenant permettre d'explorer les fonctions d'une telle réciprocité.

## **2. Une réciprocité utile**

Les caractéristiques mises à jour dans la partie précédente permettent de spécifier la réciprocité et j'en explore les fonctions pour parvenir à cerner précisément sa singularité. Je pars des fonctions mises à jour dans la dynamique du don cérémoniel des sociétés premières pour mettre en lumière celles en jeu dans nos sociétés contemporaines

### *Un mépris pour les richesses*

La réflexion de M. Mauss se concentre sur les sociétés premières, même si, à la fin de l'*Essai sur le don* et dans ses ouvrages ultérieurs, il propose un lien avec nos sociétés. Pour mieux comprendre la dynamique de réciprocité en jeu, il s'appuie sur des rituels pratiqués et propose une analyse de leurs fonctions sous-jacentes. Le potlatch en est un, objet d'enquêtes de nombreux ethnographes. Il est mis en scène lors de grandes fêtes rassemblant une ou plusieurs tribus durant lesquelles sont offerts des cadeaux. Une fois amorcées, les cérémonies rituelles se succéderont, contre-dons successifs, jusqu'à l'épuisement et à la destruction des richesses. En cela, il s'agit d'un rituel d'échange de type agonistique où la concurrence entre chefs est omniprésente. Derrière cette lutte marquée par une débauche de générosité se cache la volonté d'établir la hiérarchie entre différents groupes. Celui qui, manifestant son mépris pour la richesse, offre toujours plus est consacré. Cette réciprocité agonistique permet aux participants de préserver leur honneur et leur prestige. Cette fonction s'avère transférable à nos sociétés dans les situations où le poids de ce qui est donné empêche l'autre de rendre.

### *S'attacher mutuellement*

M. Mauss s'appuie aussi sur le rituel de la kula, particulièrement étudiée par B. Malinowski (1963). Ce cycle d'échange observé dans les îles Trobriands a pour caractéristiques d'être de grande ampleur et sur une longue durée. Lors de voyages longs qu'ils effectuent, les habitants de ces îles font circuler des bijoux précieux selon un protocole invariant. Des bracelets circulent lorsque le voyage est dans le sens ouest-est, des colliers dans l'autre sens, le tout encadré par un système d'échange rituel aux points de rencontre. Sont proscrits la recherche de gain et le marchandage, que l'on peut retrouver dans un système d'échange marchand parallèle, le Gimwali, avec les mêmes protagonistes. Mais les deux systèmes ne se mélangent jamais indiquant le caractère particulier de la kula. Ce qui est recherché ici est l'attachement mutuel, l'alliance en s'appuyant sur un système de réciprocité rituelle. M. Hénaff (2014) s'appuie lui aussi sur les travaux de B. Malinowski pour montrer que ces rituels construisent tout un réseau de liens. Au delà de la valeur propre de ce qui est échangé, ce sont les personnes à qui les objets ont appartenu qui importent. Les choses échangées gardent la mémoire des liens, elles représentent le donneur, est même porteuse du Soi du donneur.

M. Hénaff synthétise de manière plus générale les fonctions de la réciprocité dans le don cérémoniel des sociétés traditionnelles : l'acceptation mutuelle, la reconnaissance mutuelle publique, l'alliance avec son corollaire, la paix. Ce qui circule est symbole de la relation, du lien public entre les groupes : « L'échange de dons est un duel cérémoniel où s'affrontent des vivants autonomes désirant s'associer sans céder sur leur liberté » (Hénaff, 2002 : 137). Une fonction essentielle est de permettre une reconnaissance publique, de sublimer la possibilité toujours récurrente de la violence et, en finalité, de garantir un ordre social stable, évitant ainsi que dans des sociétés sans états, l'état de guerre de tous contre tous, sans régulation de l'usage de la force (Salhins, 1976) soit la règle.

Le don cérémoniel permet d'initier la réflexion portant sur les fonctions de la réciprocité analysées dans cette recherche. Poursuivons les fonctions repérables dans notre société contemporaine.

### *Instituer les rapports sociaux*

La réciprocité permet d'institutionnaliser les rapports sociaux. Pour comprendre ce processus, il faut nous ré-appuyer sur la conception de la réciprocité portée par G. Simmel et sur l'interprétation de C. Papilloud. Les individus, soumis au mouvement de réciprocité, forment une unité de forces, d'expériences qui les dépassent et deviennent progressivement un groupe : c'est le processus de groupalité. Dans ce groupe, les individus sont séparés par des espaces, entre les frontières, dans lesquels se produisent les mouvements relationnels. Tant que le groupe est instable, les individus

prennent en charge le « faire groupe ». Progressivement, le groupe s'organise, se caractérise, se matérialise dans le quotidien par des statuts, des rôles distincts. Il devient alors une forme objective que l'on peut décrire avec des critères objectifs, le nombre de membres par exemple. G. Simmel appelle cette forme un cercle et précise, d'une part, qu'au sein d'une culture, il existe un nombre plus ou moins important de cercles, caractérisant d'ailleurs le niveau de développement d'une culture et d'autre part, qu'un même individu peut appartenir à plusieurs cercles. Chaque cercle, chaque forme se caractérise aussi par sa cohérence et sa consistance résultant de la coordination de ses membres.

Pour comprendre l'institution des rapports sociaux par les effets réciproques, il faut appréhender le processus qui émerge de ceux-ci. Ce processus se caractérise par une montée en généralité, une inscription dans une durée plus grande et un caractère de plus en plus concret jusqu'à arriver à un tel degré de densité que les individus paraissent former une unité. L'effet de réciprocité devient suffisamment fort pour que l'on puisse en dégager des régularités, des typifications. La force de la réciprocité permet le « faire relation », puis son caractère relationnel produit des effets sur le groupe, l'individu et la société. Au-delà des mouvements individuels apparaissent les formes qui tiennent, même si des individus s'en extraient. L'effet de réciprocité se condense vers un corps, une forme qui se distingue de toute autre et qui se place au niveau du social. Ces formes sont la représentation concrète des dynamiques relationnelles sans que l'on puisse pour autant parier sur leur immuabilité. Les relations sont encore soumises au mouvement de réciprocité, leurs effets sont donc susceptibles d'évoluer :

« La forme exprime les différents degrés et les différentes manifestations de la solidarité, de la coopération, du secret, de la formation des partis, de la concurrence, du conflit, de la domination ou de la soumission, de l'éprouvé des émotions, des besoins, des désirs, des élans, etc. [...] « La forme est ce qui tient les individus ensemble en se tenant dans une certaine mesure entre eux ; ou ce dont chacun possède une part, mais que personne ne possède complètement à lui tout seul ; ou ce que chacun possède et qui n'est constaté que dans l'esprit général » (Simmel, GSG 2, 1890 : 134 ».

(Papilloud, 2003 : 93)

Les formes socio-culturelles, aussi nommées formes du vivre-ensemble par G. Simmel (1908 : 238) sont le point de convergence de deux plans :

- les éléments primaires nécessaires à la concrétisation des relations au quotidien, soit le matériau indéterminé de la vie sociale ;

- la vie sociale elle-même, avec ses combinaisons de relations, ses croisements d'arts de vivre, les influences mutuelles entre les différentes formes possibles.

Une fois construites et repérées, ces formes peuvent devenir des médiations, susceptibles de concrétiser à leur tour des relations dont l'entretien permet la mise en œuvre d'un quotidien (Martucelli, 1999).

### *Contribuer à la création d'un ordre social*

G. Simmel réfléchit donc à l'ordre relationnel qui peut être institué par le devenir d'une réciprocité concrète s'actualisant dans la vie quotidienne, contrairement à E. Durkheim (1893) qui, dans son travail, nomme un ordre social existant, la division du travail pour expliquer la réciprocité, la solidarité, l'ordre social induit alors des relations sociales. G. Simmel, suivi par M. Mauss dans son *Essai sur le don*, part du principe que la différenciation sociale existe d'abord par le truchement de la réciprocité. Ainsi, c'est par ces effets réciproques entre individus différenciés socialement que la société se construit : « Ce sont les pas infiniment petits qui produisent la cohésion de l'unité historique, les effets réciproques tout aussi peu voyants de personne à personne qui produisent l'unité de la société. » (Simmel, 1908 : 34 cité par Papilloud, 2003 : 84). Puis, il poursuit : « Tous les contacts physiques ou psychiques, les échanges de plaisir ou de douleur, les conversations ou les silences, les manifestations d'intérêts communs ou opposés qui se produisent sans cesse – voilà d'abord ce qui fait la prodigieuse solidité du tissu social, sa vie fluctuante, avec laquelle ses éléments trouvent, perdent, déplacent sans cesse leur équilibre » (Simmel, 2013 : 56). Ce qui s'échange, selon M. Godelier (2008) est toujours animé par la détermination des individus et des groupes à aller au-delà de la chose échangée, à créer des liens personnels de solidarité et/ou de dépendance. Traversés par le mouvement de réciprocité, ils contribuent ainsi à la construction et à la stabilité de la société, celle-ci leur proposant, en retour, une base solide pour vivre en paix et s'identifier.

Ces liens de dépendance réciproque ont déjà été pointés par N. Elias comme matrice constitutive de la société, dépassant en cela la vision d'un individu seulement soumis à une société dématérialisée ou seulement à son intériorité. Quelles que soient les relations entretenues avec les autres, même si elles sont asymétriques, le comportement adopté par les individus est toujours déterminé par des relations anciennes ou présentes avec d'autres. En prenant l'image du filet, il espère proposer une représentation parlante de ces chaînes de dépendance réciproque. Les multiples fils de ce filet constituent un réseau qui ne peut ni être expliqué à partir d'un de ces fils, ni par la présence de ces différents fils : « Ils s'expliquent uniquement par leur association, leur relation entre eux » (Elias,

1991a : 70). La forme de chaque fil est dépendante de l'action du réseau et, dans le même temps, ce réseau est dépendant de chaque fil pour exister. L'intersection entre ces fils symbolise l'individu, intégré dans un réseau relationnel en mouvement perpétuel et animé par des pratiques de réciprocité. Chaque action individuelle établit en même temps une dépendance par rapport aux autres. Les autres peuvent s'opposer ou réagir d'une manière imprévisible. Toute action accomplie dans une relation indépendante représente un coup joué sur l'échiquier social, qui déclenche un contrecoup d'un autre individu ou plusieurs lorsqu'on est à l'échelle d'une société, contrecoup qui limite la liberté d'action du premier joueur.

La société ainsi conçue est caractérisée par la densité et la complexité des interdépendances, dans le contexte moderne d'une différenciation de plus en plus marquée des fonctions sociales. Pour N. Elias, l'intensité et la modalité des liens d'interdépendance déterminent la structure de la personnalité. Dans chaque individu, on retrouve les structures et l'histoire du monde social auquel il appartient grâce à son inscription dans un réseau de relations qui lui préexiste. L'équilibre des tensions, propre à chaque configuration permet de définir les marges d'exercice de la liberté ou du pouvoir. L'étendue du champ des possibles d'un individu, sa liberté finalement, dépend de sa plus ou moins grande capacité à agir sur le réseau d'interdépendances dans lequel il est inscrit. Le pouvoir est alors la possibilité d'une moindre soumission aux obligations de la contrainte sociale. Un homme est plus libre grâce à sa position dans la structure des rapports de dépendance qui lui accorde une marge d'initiative et des possibilités d'action que n'ont pas les autres individus.

Finalement, la réciprocité parvient à créer la société, et ce en s'appuyant sur l'échange, *Tausch*, entendu au sens de G. Simmel. L'échange est un mouvement global, animé par le mouvement et les effets de réciprocité « dont la fonction est de réaliser la société dans et par la connexion interne des relations sociales » (Papilloud, 2000 : 120). G. Simmel distingue l'échange de la sociation car ils ne se situent pas dans la même temporalité et, de ce fait, leurs fonctions sont distinctes. Processus de « faire relation », la sociation se matérialise par le fait de vivre des relations sociales et de les étendre. L'échange permet de réaliser le « faire société », de le rendre concret et appréhendable, de se généraliser au-delà des relations sociales. L'échange est le plus global alors que la sociation joue un rôle d'intermédiaire entre l'un et l'autre en permettant la matérialisation des formes relationnelles. Ce passage d'une réciprocité indéterminée aux différents niveaux de réciprocité n'est ni nécessaire, ni spontané : « Il dépend de la force relationnelle de la *Wechselwirkung* » (Papilloud, 2003 : 116).

La société se construit en prenant appui sur les relations sociales. Progressivement se créent des formes permettant de garantir une cohésion par une réciprocité toujours active :

« Une société est un ensemble de services que ses membres se rendent réciproquement.

Il en résulte que chacun a des dettes à l'égard de tous, d'autant plus qu'un individu, en arrivant au monde, y trouve une accumulation préalable de richesses sociales dans lesquelles il puise. Les obligations à l'égard de la collectivité ne font que traduire cette position du débiteur, qui est le fait de chacun en société »

(Castel, 2007 : 447)

Mais, cette cohésion, cette stabilité, reste soumise à la capacité des individus à s'inscrire dans cette réciprocité et M. Hénaff pointe combien « la question est capitale car cela permet de comprendre *l'obligation* : quand on reçoit la balle, si on se doit de la renvoyer, c'est non parce qu'il serait moral de le faire, ou illégal de ne pas le faire mais, tout simplement, pour rester dans le jeu » (Hénaff, 2010 : 80). Il y a un lien direct entre la possibilité de s'inscrire dans cette réciprocité et la possibilité d'être inclus.

K. Polanyi (1957) le montre à l'échelle économique en présentant trois formes de réciprocité, contribuant de manière complémentaire à faire tenir la société. Il met à jour trois principes, le principe de marché, le principe de solidarité et le principe de réciprocité participant, sur le versant économique, à l'intégration entendue comme « ce qui donne unité et stabilité aux économies empiriques » (Polanyi et al, 1975 : 244 cité par Servet 2007 : 261).

Le premier, le principe de marché, est centré sur la poursuite d'intérêts individuels avec des mobiles économiques visant le fait de générer des gains pour soi (enrichissement monétaire individuel). Même si une forme d'interdépendance est à l'œuvre, elle est le résultat d'une complémentarité des actions et non d'un positionnement conscient visant le lien social. Le principe de marché s'appuie sur la logique de l'équivalence où les protagonistes d'un marché passent contrat dans lequel chacun est réputé l'équivalent de l'autre. Le marché met en œuvre une réciprocité immédiate, de terme à terme, balisée par des accords réciproques avec un principe d'équivalence ; on pourrait parler d'une réciprocité contractualisée. J. T Godbout (2000 : 130) affirme que le modèle du marché nous permet de nous détacher facilement des relations non désirées, « sans pour autant nous empêcher d'obtenir ce que nous désirons de l'autre – mais sans nous engager avec lui dans un rapport personnel. Ce que nous aimons tous spontanément dans le marché, c'est cette liberté. C'est cette facilité de sortir d'une relation qu'on aime pas, d'aller voir ailleurs. C'est l'*exit* [Hirschman, 1970] ». Cette liberté



est fondée sur « la liquidation immédiate et permanente de la dette » (Godbout, 2000 : 130). Ainsi, chaque échange est complet, la relation reste ponctuelle : « Elle est sans avenir et ne nous insère donc pas dans un système d'obligations. » (Godbout, 2000 : 130)

Le deuxième principe est celui de redistribution. Il « soumet la production et la circulation des richesses à des objectifs collectifs et politiques » (Servet, 2007 : 262). La production de richesses est partagée par un système de solidarité entre les citoyens. On peut le représenter comme un cercle dans lequel les richesses se dirigent vers le centre, qui les redistribue ensuite avec l'objectif de protéger les citoyens qui composent la société. On retrouve ici, à l'échelle économique, la solidarité et l'interdépendance pointées par R. Castel (1995). Le principe de redistribution acte une réciprocité à distance, impersonnelle, garantie par les institutions pour mettre en acte une solidarité entre citoyens ; on pourrait parler d'une réciprocité institutionnalisée.

Le troisième principe est celui de la réciprocité. Chacun contribue selon ses capacités avec un objectif de solidarité où une production peut être donnée à l'autre « dans le cadre d'une relation entre personnes ayant conscience d'une communauté d'intérêts qui entraîne l'obligation morale de ne pas desservir les autres » (Polanyi, 1975 cité par Castel, 2015 : 178). On retrouve ici la trilogie donner-recevoir-rendre avec une relation durable entretenue par une suite de dons. Ce modèle complexe s'inscrit dans un tout social, ne se limitant ni à un système d'échange entre deux partenaires, ni à une pratique qui se déploierait seulement dans la sphère de la socialité primaire. La relation qui lie les protagonistes est ici basée sur la complémentarité et l'interdépendance volontaire : « Chacun ne pense pas comme un individu, mais agit en tant qu'élément d'un but. Le principe de réciprocité institue donc un passage du collectif à l'individuel et de l'individuel au collectif » (Servet, 2013 : 191).

Ces trois principes, dans la théorie de K. Polanyi et chez les auteurs travaillant dans ses traces, sont complémentaires et coexistent dans un rapport de force qui peut être défavorable à l'un des principes, rarement au principe du marché. Il y a une forme d'encastrement politique des marchés qui nécessite d'étudier la façon dont les différents principes interagissent entre eux et se complètent. Ainsi, même au sein du système économique, on retrouve la nécessité d'une réciprocité se jouant de personne à personne tout en ne lâchant pas la volonté de cohésion et de lien à l'échelle de la société. Cette démonstration, à l'échelle économique, nous permet de mettre en lumière le lien entre réciprocité et intégration sociale. Articulant l'échelle macro sociale et celle de l'individu, elle donne

l'occasion de continuer la réflexion et d'explorer plus avant ce rapport en examinant la contribution de la réciprocité à la construction du lien social.

### *Dynamiser le lien social*

A. Caillé montre cette fonction en s'appuyant sur la portée paradigmatique du don, forme singulière de réciprocité. Il définit le don comme : « Toute prestation de bien ou de service effectuée sans garantie de retour, en vue de créer, nourrir ou recréer le lien social entre les personnes » (Caillé et Godbout, 2007 : 32). Les liens sociaux sont affaire d'hommes et d'interaction. Pour G. Simmel l'homme, « être de liaison » contribue à la construction du lien social en acceptant notamment d'être lié aux autres « par des influences et des déterminations éprouvées réciproquement. » (Simmel, 1981 : 90).

L'instauration de ces liens est soutenue par une dynamique de réciprocité, se jouant dans deux mouvements décrits par Paugam (2009). Le premier mouvement apporte de la protection à chacun et est symbolisé par l'expression « compter sur » représentant l'ensemble « des supports que l'individu peut mobiliser faces aux aléas de la vie (ressources familiales, communautaires, professionnelles, sociales...) » (Paugam, 2009 : 63). Le second mouvement, « compter pour », apporte la reconnaissance et se définit comme une « interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres » (Paugam, 2009 : 63). Ce double mouvement se concrétise dans la dynamique relationnelle en jeu et ce pour les quatre liens sociaux que S. Paugam a modélisés et présentés ci-dessous.

Le premier est le lien de filiation. Il signe la reconnaissance de l'appartenance d'une personne à une famille (parents) mais aussi à une famille élargie. Ce lien permet de bénéficier de la fonction socialisatrice de la famille et peut contribuer à l'équilibre affectif de l'individu. Il est aussi garant d'une forme de stabilité et de protection. Les pratiques de réciprocité liées au lien de filiation permettent une solidarité intergénérationnelle au sein de la famille,

Le deuxième, le lien de participation élective, s'appuie sur une socialisation extra-familiale au cours de laquelle l'individu entre en contact avec d'autres, qu'il apprend à connaître dans le cadre de groupes divers et d'institutions (voisinage, amis, institutions religieuses, sportives, culturelles...). Ce lien nécessite d'être intégré et cela passe par l'apprentissage des normes et des règles préexistantes à sa venue. L'individu est contraint par la nécessité de s'intégrer mais il a aussi une marge de manœuvre car c'est bien lui qui « construit son réseau d'appartenances, à partir duquel il

pourra affirmer sa personnalité sous le regard des autres » (Paugam, 2012 : 6). La mise en couple est aussi un lien de participation élective qui amène chaque composant du couple à se confronter à un réseau familial autre que le sien. Les pratiques de réciprocité permettent la solidarité de l'entre-soi électif.

Le troisième est le lien de participation organique. Il se construit par l'apprentissage et l'exercice d'une fonction déterminée dans l'organisation du travail. Le lien moderne, dans le cadre d'une solidarité organique se tisse sur la base d'une complémentarité des fonctions, laquelle : « confère à tous les individus, aussi différents soient-ils les uns des autres, une position sociale précise susceptible d'apporter à chacun à la fois la protection élémentaire et le sentiment d'être utile. » (Paugam, 2005 : 80). Les pratiques de réciprocité se jouent ici à de multiples endroits : entre l'employeur et le travailleur, entre travailleurs mais aussi entre la société qui bénéficie des dividendes de ce travail et le travailleur qui se voit reconnu comme contributeur.

Le quatrième, le lien de citoyenneté, repose sur le principe de l'appartenance à une nation qui reconnaît à ses membres des droits et des devoirs. L'appartenance à une nation permet de revendiquer le statut de citoyens, égaux en droit. Le lien de citoyenneté raccroche l'individu à un corps ayant une identité et des valeurs communes. Il lui garantit aussi des protections. En contrepartie, l'individu accepte de laisser une part de sa liberté pour contribuer, à la hauteur de ses moyens, à la cohésion et à la solidarité nationale.

Ces quatre types de lien se complètent et s'entrecroisent démontrant l'interdépendance nécessaire à l'échelle d'une société. S. Paugam mobilise l'image des fils d'un tissu dont l'entrecroisement enveloppe l'individu, pointant toutefois combien la composition de ce tissage est variable d'un individu à l'autre :

« Dans certains cas, les fils sont tous faibles et le maillage social très fragile. Dans d'autres cas, certains fils sont plus solides que d'autres, mais le tissu n'en est pas pour autant à l'abri d'accrocs et, petit à petit, de trous. En réalité, dans une étoffe où tous les fils sont entrecroisés, le risque est toujours que la rupture de l'un d'entre eux entraîne un effilochement et, progressivement, par la pression exercée à l'endroit précis de la faiblesse, la rupture des autres. »

(Paugam, 2005 : 80)

La force de ce tissage dépend aussi de la possibilité de pouvoir trouver sa place dans une dynamique de réciprocité et notamment dans le double mouvement, « compter pour » et « compter sur » exposé plus haut. En effet, dans l'expression « compter sur », on peut entendre une posture où l'individu est dans l'attente d'un retour d'une relation engagée, tant au niveau interpersonnel qu'au niveau sociétal. Il sait qu'il ne sera pas seul pour affronter les aléas rencontrés sur son chemin. Cela nécessite d'avoir des supports suffisamment solides mais aussi d'accepter la place de receveur. Même si cette place est un rempart contre le décrochage social, elle met toutefois l'individu en position de débiteur. L'équilibre de la relation de réciprocité est toutefois possible, si l'individu est reconnu comme étant potentiellement en capacité de contribuer à l'échange. Une situation difficile peut suspendre l'effectivité de sa contribution, mais la confiance des autres envers lui est préservée. Il reste bénéficiaire de la reconnaissance de son utilité, de ses ressources, il « compte pour ». Nous verrons (Chapitre 1, partie II) les conséquences néfastes d'une reconnaissance manquante.

Au terme de cette partie, la réciprocité, telle qu'elle se définit dans le cours de cette recherche, se trouve pourvue de fonctions précises. Elle permet de :

- s'attacher mutuellement, s'allier ;
- instituer des rapports sociaux ;
- contribuer à la création d'un ordre social ;
- dynamiser le lien social.

Je propose, dans la suite de ce travail, de nommer *réciprocité relationnelle*, la réciprocité ainsi définie par les caractéristiques et les fonctions indiquées ci-dessus.

Cette recherche s'attache aux relations sociales en comprenant comment le mouvement de réciprocité parvient à s'incarner dans une réciprocité concrète et ainsi donner à voir des effets de réciprocité dans des formes observables. Elle s'applique aussi à repérer les activités symboliques qui sous-tendent les relations observées. Mais il reste à définir la configuration retenue, cadre relationnel de la réciprocité observée.

Quelques mots auparavant sur ce concept de configuration. Pour l'étayer, N. Elias (1991) part d'un premier postulat : le regard des chercheurs se pose soit sur les individus, soit sur les configurations que forment entre eux plusieurs hommes, impliquant la nécessité de deux niveaux d'analyse. Cette polarisation est néfaste, elle amène à faire un choix entre deux images parallèles, vues comme traitant d'objets différents : celle des hommes comme individus et celle des hommes comme

société. Ce clivage révèle une conception de la société où l'homme serait conçu comme un « moi » entouré de formations sociales, celles-ci étant appréhendées comme au-delà et en dehors du « moi ». On parle ainsi de « la société » comme entité autonome séparée de l'individu et le dominant. Or N. Elias envisage une représentation sociale où les individus sont liés entre eux de multiples façons, par une dépendance réciproque qui les obligent à des associations dans lesquelles l'équilibre des forces est instable.

Le concept de configuration permet de dépasser ce clivage. La métaphore du jeu permet de l'illustrer. Dans un jeu, il n'y a pas d'existence propre du jeu. Lorsque l'on dit : « le jeu progresse lentement », il s'agit d'un abus de langage car, en soi, le jeu n'a pas d'existence propre. Le jeu est entièrement dépendant des actes des joueurs. Si l'on pose le regard uniquement sur l'acteur comme individu, le risque est grand de passer à côté de la compréhension des actes qu'il pose. Ces actes sont interdépendants de ceux des autres acteurs, ils s'interpénètrent. Par ailleurs, si l'on considère le jeu comme un idéal-type, on peut tirer des généralités en observant le comportement de chaque acteur. Même si le chercheur constate des récurrences dans ces comportements observés, il ne peut tirer des lois à partir du comportement individuel : « Ce qu'il faut entendre par configuration, c'est la figure globale toujours changeante que forment les joueurs ; elle inclut non seulement leur intellect, mais toute leur personne, les actions et les relations réciproques. » (Elias, 1991 : 157). Le concept de configuration s'applique à des formations sociales de taille très différentes. De ce fait, les chaînes d'interdépendance liant les individus sont plus ou moins longues et complexes.

Chaque configuration possède donc des propriétés singulières et l'interdépendance de ses membres peut prendre la forme de l'alliance mais aussi de l'adversité. Elle est un espace de tensions, où plusieurs hiérarchies relationnelles sont possibles. N. Elias prend l'exemple d'un match de football où deux équipes sont adversaires mais où les actes de chacune sont interdépendants : « Au centre des configurations mouvantes, autrement dit, au centre du processus de configuration, s'établit un équilibre fluctuant des tensions, un mouvement pendulaire d'équilibre des forces, qui incline tantôt d'un côté, tantôt de l'autre. Ces équilibres de forces fluctuants comptent parmi les particularités structurelles de toute configuration » (Elias, 1991 : 158). Lorsqu'on étudie les contraintes sociales auxquelles nous sommes soumis, nous étudions, en fait, les contraintes que les hommes exercent sur eux-mêmes et sur autrui et non celles déterminées par des formations sociales (le village, la communauté, la politique, l'État, etc.) sur lesquelles l'homme n'aurait aucune prise. Les dépendances réciproques construisent les sujets eux mêmes : « Ceux ci n'existent pas avant ou en dehors des relations qui les font être ce qu'ils sont, à chaque moment du jeu social. A la cour

comme sur l'échiquier, le roi lui-même est soumis à cette loi : sa capacité de mouvement est certes plus grande que celles de ses proches, néanmoins son sort dépend finalement des mouvements, plus contraints, plus modestes, de ceux qui lui sont liés. » (Chartier in Elias, 1987 : 15).

La configuration que nous allons explorer mettra en scène des personnes en grande précarité et des bénévoles les accompagnant : elle porte un potentiel de questions fécondes quant à la mise en œuvre concrète d'une réciprocité relationnelle.

## II. La place particulière des personnes en grande précarité dans l'exercice d'une réciprocité

Les personnes en grande précarité vivent dans l'incertitude des lendemains et chaque jour confirme leur place singulière dans la configuration sociale. Le processus de désaffiliation, bien que potentiellement réversible, détricote les liens et le manque de supports étayants complique le quotidien. En filigrane, la dynamique de l'exclusion apparaît. Au delà des mots pour qualifier la place des personnes en grande précarité, leur situation a des conséquences certaines sur leurs liens sociaux et par là même sur la réciprocité à l'œuvre. Mais, une autre dynamique impacte grandement ces liens : les personnes en grande précarité sont soumises à l'assistance et ce recours institue une place singulière dans la dynamique sociale.

### **1. Vers la désaffiliation**

Les personnes en grande précarité, rencontrées dans le cadre de cette recherche, disposent de supports insuffisants pour pouvoir s'insérer. Le travail faisant défaut, les liens relationnels s'effilochent, ces personnes deviennent vulnérables

#### *Un processus*

L'individu est intégré si et seulement si, il peut s'appuyer sur un socle de ressources ou des supports nécessaires pour pouvoir se conduire socialement comme un individu. La notion de support renvoie « à la capacité de disposer de réserves qui peuvent être de type relationnel, culturel, économique, etc., et qui sont les assises sur lesquelles peut s'appuyer la possibilité de développer des stratégies individuelles » (Castel et Haroche, 2001 : 32). La société doit lui fournir les propriétés posées collectivement pour le faire advenir comme individu. Dans notre société moderne, la possession d'un socle de droits permet cette individualisation. Cela n'a pas toujours été le cas. Auparavant, R. Castel note que la possibilité de s'affirmer comme individu passait par la propriété privée. C'est elle

qui donnait la légitimité aux propriétaires de biens pour se positionner comme individu. Le statut des non propriétaires, de ceux auxquels la propriété n'assure pas le socle de ressources nécessaires à l'indépendance sociale, est peu questionnée alors. La période de l'édification de l'État Moderne pense la question de l'état de droit mais sans penser la question des droits détachés de la question de la propriété, faisant ainsi basculer la plus grande partie des citoyens dans une grande insécurité sociale, puisque dans le même temps, le lien aux appartenances communautaires est détricoté dans le contexte d'un projet de société libérale. Cet impensé sera présent au moins jusqu'à la fin du 19<sup>e</sup> siècle.

Depuis la seconde guerre mondiale, la propriété sociale joue le rôle d'un appui pour tous les non propriétaires. Les supports nécessaires à l'individualisation sont apportés par l'inscription dans des systèmes de protection collective. Deux propositions l'illustrent :

- attacher des protections et des droits à la condition du travailleur lui même. C'est l'avènement de la condition salariale qui, au-delà d'un travail, permet un statut qui inclut des garanties non marchandes comme le droit à un salaire minimum, les protections du droit du travail, la couverture des accidents, de la maladie, le droit à la retraite...
- permettre l'accès à la propriété sociale : « productions d'équivalents sociaux des protections qui étaient auparavant seulement données par la propriété privée » (Castel, 2003 : 31).

Ce changement permet l'émancipation d'une majorité, non propriétaires de biens privés, mais qui devient un ensemble de propriétaires de droits, assuré de leur indépendance sociale.

Mais depuis les années 1980, avec la montée des incertitudes, le fonctionnement et la légitimation des droits sociaux sont mis à mal. L'État est affaibli, peine à se positionner comme État national social, « c'est à dire un État capable de garantir un ensemble cohérent de protections dans le cadre géographique et symbolique de la nation parce qu'il garde le contrôle sur les principaux paramètres économiques » (Castel, 2003 : 40). Il est obligé de passer la main aux entreprises pour garantir toujours plus de productivité et de croissance au détriment de son rôle de pilotage de l'économie. L'entreprise a alors plus de liberté pour négocier la baisse des salaires et des charges sociales, ainsi que pour déréguler les conditions de travail. De plus, les instances de régulations collectives (syndicats, groupes professionnels...) sont mises à mal car le chômage de masse, la précarisation des relations au travail entraînent des disparités fortes entre les travailleurs, rendant difficile les négociations collectives.

Le terme de précarité apparaît dans le langage politique et qualifie de plus en plus ces phénomènes. Il est défini par le Père Wresinski, créateur d'ATD Quart monde, comme :

« L'absence d'une ou plusieurs des sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales et de jouir de leurs droits fondamentaux. Elle conduit à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle devient persistante, qu'elle compromet les chances de réassumer ses responsabilités et de reconquérir ses droits par soi-même, dans un avenir prévisible ».

(Wresinski, 1987 : 6)

Dans ce contexte, les rapports sociaux se transforment et l'on assiste à une concurrence entre égaux : « Au lieu que tous les membres d'une même catégorie soient unis autour d'objectifs communs qui bénéficieront à l'ensemble du groupe, chacun est amené à mettre en avant sa différence pour maintenir ou améliorer sa propre condition. » (Castel, 2003 : 43). La flexibilité généralisée des relations de travail, des carrières professionnelles et des protections sociales liées à l'emploi entraîne l'individualisation des tâches, la nécessité d'une adaptation toujours plus grande, une responsabilisation de chaque individu ou unité qui doit gérer sa production. Entrepreneur de lui-même, le travailleur doit accepter la discontinuité de la trajectoire professionnelle et ne dispose plus, de ce fait, des systèmes de régulations collectives.

Cette situation entraîne de nouveaux clivages dans le monde du travail et dans le monde social : ceux qui s'adaptent et sortent gagnant de cette nouvelle configuration et ceux qui ne peuvent pas faire face à ces nouvelles exigences notamment car ils manquent de ressources objectives et de supports sur lesquels s'appuyer pour assumer ces nouvelles situations. Or, pour tous ceux qui ne disposent pas d'autres ressources que celles liées à leur travail, ces supports sont majoritairement d'ordre collectif prenant la forme d'une condition et d'une subordination partagées, de conventions collectives, de droits sociaux liés au travail. L'affaiblissement de ces systèmes collectifs les plonge à nouveau dans l'insécurité sociale : « Être dans l'insécurité permanente, c'est ne pouvoir ni maîtriser le présent, ni anticiper positivement l'avenir » (Castel, 2003 : 23). Pour certains, c'est un bricolage quotidien pour tenter de garder un minimum de protections. Pour d'autres, un processus de désaffiliation s'initie et l'entrée dans une grande précarité renforce les effets de la pauvreté.

Le concept de désaffiliation s'avère pertinent pour désigner le processus en jeu pour les personnes en grande précarité. Travaillé par Robert Castel (1994), il porte l'idée d'un mouvement à l'œuvre et



non d'un état de fait, mais aussi permet de percevoir les obstacles aux pratiques de réciprocité. La désaffiliation, processus de rupture du lien social, ne se réduit pas à la dimension économique mais inclut le réseau relationnel. Ce processus est encadré par deux pôles opposés :

- un premier axe où l'on trouve l'intégration et la non intégration par le travail. La position des individus va alors de l'emploi stable à l'absence totale de travail en passant par toutes les formes d'emplois précaires ;
- un second axe où l'on trouve l'insertion et la non insertion dans une sociabilité socio-familiale dont les positions vont alors de l'inscription dans des réseaux solides de sociabilité (familiale, extra-familiale) à l'isolement social total. Dans cet axe, au-delà de la variable familiale, est aussi en jeu la variable culturelle entendue comme la « manière d'habiter un espace et de partager les valeurs communes sur la base d'une unité de condition » (Castel 1994 : 16).

A partir de ces deux axes, R. Castel délimite quatre zones qui représente le processus qui mène à la désaffiliation sachant que celui-ci est réversible, les zones sont poreuses entre elles.

+		Axe lié à l'intégration par le travail		-
Zone 1 : intégration	Zone 2 : vulnérabilité	Zone 3 : assistance	Zone 4 : désaffiliation	
- Supports relationnels solides	- précarité du travail	- assistance palliant l'absence de travail	- assistance liée aux besoins primaires	
- Garanties d'un travail permanent	- fragilité relationnelle	- fragilité relationnelle	- isolement social	
+		Axe lié à l'insertion sociale		-

La proposition de Castel permet de visualiser le détricotage progressif des liens. L'entrée dans la zone de vulnérabilité, « espace social d'instabilité, de turbulences, peuplé d'individus précaires dans leur rapport au travail et fragiles dans leur insertion relationnelle » (Castel, 1994 : 16) signale une incertitude dans la possibilité de maintien des liens sociaux qui, pourtant, sont essentiels pour les individus. La zone d'assistance garantit un minimum de protection sociale aux personnes concernées et en cela, permet encore un ancrage dans une forme de lien social. Mais si les relations sociales sont trop mises à mal, le risque de basculer dans la désaffiliation se rapproche. Elle est alors le dernier maillon d'un processus macro-social de fragilisation. Le désaffilié est en position d'éloignement du marché du travail et d'isolement relationnel, « « surnuméraire » socialement

invalidé : son statut négatif, stigmatisé, le conduit, progressivement, à basculer dans l'inexistence sociale » (Frétigné, 1999 : 113).

Je m'intéresse aux personnes relevant des zones 3 et 4 du processus de désaffiliation tel qu'il est proposé par R. Castel. Ainsi, je mets plus précisément la focale sur la mise à mal durable des liens sociaux et leurs incidences sur la capacité à s'inscrire dans des pratiques de réciprocité.

La place des personnes en grande précarité dans la société est donc pour le moins inconfortable. Les possibilités d'expérimenter des pratiques de réciprocité sont altérées. Peut-on aller jusqu'à parler d'exclusion ?

### *Exclu ?*

Le terme d'exclusion est entré dans le champ lexical des acteurs de la lutte contre la pauvreté, entre la fin des années 1970 et la fin des années 1980. Il est pourtant peu employé alors, on parle de pauvreté, de nouvelle pauvreté ou de précarité, peinant à qualifier cette situation qui touche une part de la population. Des associations portent le débat sur les situations d'exclusion et notamment ATD Quart Monde, par le truchement de Joseph Wresinski et participeront à mettre en lumière la situation des personnes recluses dans les bidonvilles mais aussi la situation des « sous-prolétaires ». La notion d'exclusion s'étend progressivement et à partir du début des années 1990, le monde politique recourt au terme d'exclusion en pointant notamment le chômage comme responsable. On voit alors comment d'un public déclaré inadapté, la catégorie « exclusion » regroupe progressivement des publics victimes de la conjoncture économique qui se tend, avec comme corollaire une in-employabilité structurelle.

En 1992, la loi de lutte contre l'exclusion marque la préoccupation sociétale face à l'augmentation du nombre d'exclus. La solidarité et l'assistance sont ainsi réaffirmées comme les piliers de la protection contre les « nouvelles formes de pauvreté ». La loi s'accompagne de la mise en œuvre d'un ensemble de dispositifs d'urgence : Samu social en 1993, 115 en 1997, Couverture Maladie Universelle en 1998, multiplication des hébergements d'urgence. Cette augmentation des précarités structurelles nécessite la réduction des protections relevant de la logique assurantielle, une réorganisation des politiques publiques d'assistance et amène les organisations caritatives et humanitaires à prendre une place importante :

« Le traitement de la pauvreté ne peut plus se concevoir à partir de l'opposition traditionnelle entre bienfaisance privée et assistance publique. La prise en charge des

exclusions - de toute nature - se déploie à partir de l'imbrication du secteur public et du secteur privé. Cette imbrication est devenue si poussée qu'il semble plus opportun de parler d'un appariement (l'un ne va pas sans l'autre) et même d'une agrégation (les deux sont rassemblées dans un tout) des deux logiques d'intervention ».

(Damon, 2011: 68)

La délégation croissante de l'État n'est cependant pas à voir comme un retrait mais comme une participation toujours plus grande de l'État dans l'action privée. Le constat est fait qu'une partie de la population est exclue du système de sécurité sociale car n'ayant jamais cotisée ou ne pouvant plus y cotiser. Les personnes sortent alors du système assurantiel, lié à l'occupation d'un emploi, pour devenir tributaire de l'octroi d'aides par l'intermédiaire des dispositifs d'assistance. J. Damon parle de « complexe bureaucratique-assistanciel » (Damon, 2011 : 67) pour désigner l'accumulation de dispositifs luttant contre l'exclusion.

La notion d'exclusion s'affine en lien avec le travail effectué par de nombreux chercheurs, s'attachant à circonscrire les contours de ce phénomène et à mieux comprendre les personnes qualifiées d'exclus. La notion d'exclusion devient « le paradigme à partir duquel notre société prend conscience d'elle-même et de ses dysfonctionnements, et recherche, parfois dans l'urgence et la confusion, des solutions aux maux qui la tenaillent. » (Paugam, 1996 : 7). Ce paradigme permet de comprendre la dynamique sociale mais permet aussi de qualifier, au plus près des individus, un processus et un état. Le nouveau dictionnaire critique de l'action sociale définit l'exclusion : « comme un ensemble de mécanismes de rupture tant sur le plan symbolique (stigmates ou attributs négatifs) que sur le plan des relations sociales (rupture des différents liens sociaux qui agrègent les hommes entre eux) » (Barreyre, Bouquet, 2006). L'exclusion est donc un processus dans le sens où se détricotent progressivement les liens qui relient l'individu à la société.

Les difficultés des personnes éloignées des finalités valorisées par la société ne sont pas tant, selon R. Castel (1996), dans l'exclusion entraînant une rupture et une mise sur le côté mais plutôt dans le fait qu'elles sont incluses dans un système qui ne leur accorde pas de place. Les personnes, vivant dans des conditions extrêmes, sont situées dans une zone liminaire, à la fois en dehors et dans la société (Girola, 2011). Le terme d'exclu renvoie à une dimension statique d'une part mais aussi à une vision dualiste de la société scindée entre les « in » et les « out » : « Une telle vision empêche de rendre compte des passerelles et des liens, parfois fragiles certes, mais toujours existants, entre différents groupes sociaux. Les sans-abri ont ainsi été placés du côté du pôle négatif de cette société

perçue comme « duale », devenant l'expression maximale et l'image achevée de la condition d'exclu » (Girola, 2011 : 53). Bien qu'antérieure, la position de G. Simmel concernant la position des pauvres par rapport au groupe majoritaire, illustre cette même conception.

Les pauvres appartiennent à la réalité historique de la société, qui vit en eux et au dessus d'eux. Ils se situent matériellement à l'extérieur du groupe, tout en étant reliés à ce groupe majoritaire. L'extériorité dans laquelle se trouvent les pauvres est « un type particulier d'interaction avec celui ci, qui l'unit à la totalité dans son acception la plus large. » (Simmel, 2020 : 62 ). Le groupe des pauvres est d'une grande homogénéité, créée par son importance et sa situation vis à vis du corps social mais, dans le même temps, les caractéristiques individuelles de ses membres sont d'une hétérogénéité telle qu'elles empêchent l'identification à un groupe constitué. Des liens d'interdépendance sont encore à l'œuvre mais avec une impossibilité pour le pauvre de peser sur la nature de ces liens définis par l'ensemble. Cette relation ambivalente empêche la création d'une conscience en soi du cercle constitué des pauvres. Seule l'attitude collective de la société à l'égard des pauvres, par le truchement de l'assistance, en assure la cohésion.

On pourrait parler là d'une forme de réciprocité empêchée dans le sens où le groupe dominant définit la place du pauvre, celui-ci ne peut y contribuer, seulement en prendre acte. Mais il reste néanmoins rattaché au groupe majoritaire, il fait partie organiquement du tout car l'assistance octroyée en raison de sa situation permet indirectement à la société tout entière de bénéficier d'une forme de paix sociale en palliant aux effets délétères de la pauvreté :

« Nous avons donc avec la pauvreté une constellation sociologique tout à fait unique : des individus adoptant, en raison de leur sort personnel, strictement individuel, une position très spécifique de membre organique d'une totalité, mais une position qui n'est pas pour autant déterminée par ce sort personnel, mais seulement par le fait que d'autres – des individus, des associations, des collectivités – s'évertuent à le corriger [...]. » (Simmel, 2020 : 126)

Mais, pour nommer la position sociale des pauvres, G. Simmel refuse de parler d'exclusion.

Pour beaucoup d'auteurs contemporains, les notions comme exclusion et exclu « doivent s'entendre relationnellement et non pas substantiellement » (Damon (2018 : 19). L'exclusion est bien moins une situation objective qu'une réaction sociale variant dans le temps et dans l'espace. Je le rejoins dans cette attention aux enjeux relationnels sous-jacents à la situation des personnes dont le risque

de désaffiliation est majeur. La dimension symbolique liée à la perte progressive des liens sociaux est attaquée et par là même la reconnaissance sociale de l'individu, la place qu'il occupe au sein de la société et de son utilité sociale.

### *Conséquences sur les liens sociaux*

Ces personnes, entrées dans un processus de désaffiliation, voient leurs liens sociaux se défaire progressivement. Leurs capacités à s'inclure et à nourrir une réciprocité relationnelle est mise à mal. Le lien de filiation est fragilisé, atteignant la protection rapprochée fournie par le réseau de sociabilité primaire, pourtant précieuse lors d'épreuves : « La pauvreté matérielle des plus démunis s'accompagne en effet, le plus souvent, d'une extrême précarité de leurs situations familiales, rendant difficile, voire impossible le soutien de leurs proches » (Paugam, 2005 : 50). Dans la population SDF (Firdion et Marpsat, 2014), les ruptures familiales sont plus importantes qu'en population générale avec trois causes principales : un décès plus précoce des parents ; un placement dans les services de protection de l'enfance lors de l'enfance ; une migration. Malgré tout, des relations sont susceptibles de persister et la dimension familiale, au sens large, reste une composante importante de la vie des personnes. Ce lien peut rester de l'ordre du contact, et ne pas être suivi notamment lorsque les relations sont difficiles. Parmi ceux qui ont eu des enfants, nombreux sont ceux qui ne vivent pas avec eux : 40 % d'hommes et 30 % de femmes au moment de la réalisation de l'enquête, et parmi ceux là, 30 % d'hommes et 14 % de femmes ont perdu tout contact avec leurs enfants. Ces données (Firdion et Marpsat, 2014) nous permettent de comprendre le risque plus important d'affaiblissement, voire de rupture du lien de filiation et avec elle, l'affaiblissement de la reconnaissance affective. Les supports familiaux s'effilochent et la personne perd progressivement sa capacité à contribuer à la solidarité intergénérationnelle.

Le lien de participation électif peut aussi être affecté. Les personnes SDF enquêtées par J.M Firdion et M. Marpsat (2014) déclarent avoir des amis mais, parmi ceux là, ils sont seulement la moitié à déclarer qu'ils peuvent compter sur eux pour un soutien moral en cas de coup dur : pour contexte, en population logée, 70 % des personnes ayant déclaré avoir des amis disent pouvoir compter sur eux. L'amenuisement des relations sociales entraînent progressivement un affaiblissement des échanges (Taboada Leonetti, 1994). Les personnes bénéficient de moins d'informations, de communication, d'entraide, de service ou de soutien. Une rupture des appartenances est à craindre entraînant une mise à mal des images identitaires où les repères qui permettent de situer sa propre identité bougent et génèrent de l'insécurité dans les sources habituelles d'assurance et de valorisation. Potentiellement, en entrant dans une carrière de survie

(Pichon, 1996), la personne peut mobiliser un nouveau réseau relationnel, ajusté à sa nouvelle situation et porteur de nouvelles ressources. Ce point d'ancrage peut s'avérer déterminant pour continuer à expérimenter des liens de réciprocité où la personne peut à la fois recevoir du soutien, mais aussi être reconnu comme potentiel donateur.

Le lien de participation organique est bouleversé par la mise au ban de la communauté des travailleurs. Le système normatif est très largement imprégné des valeurs liées au travail, au système productif (Taboada Leonetti, 1994) et les représentations collectives du chômage sont négatives, d'où la nécessité pour le chômeur de négocier la redéfinition de son identité et de sa place avec, en filigrane, le risque d'une exclusion symbolique par le renvoi de l'individu à son inutilité. Il ne participe plus à la production de biens et donc plus à la production sociale : « Ces hommes et ces femmes ne perdent pas seulement leur emploi, leurs projets, leurs repères, l'assurance d'une vie maîtrisée : ils se voient aussi privés de leur dignité de travailleur, de l'estime de soi, du sentiment d'être utile et à leur place dans la société » (Linhart, 2005 : 209). De plus, le fait que les personnes en risque de désaffiliation soient en capacité de travailler, car elles sont valides au sens où elles ne relèvent pas de prestations destinées aux personnes en situation de handicap, jette un soupçon sur leur volonté à s'insérer.

Le lien de citoyenneté se reconfigure. Les personnes concernées par le processus de désaffiliation peuvent compter sur la protection juridique proposée par la nation, au titre du principe d'égalité. Ils n'y contribuent cependant pas puisque l'absence de travail annule la possibilité de contribuer au système de protection sociale. De plus, le statut dégradé que portent les assistés ne leur permet pas d'être reconnus comme pouvant apporter quelque chose à la nation : « [...] la dépendance matérielle envers l'institution se redouble, pour les allocataires, d'une dépendance envers les travailleurs sociaux et le système administratif. Cette dépendance leur est souvent insupportable car ils ne peuvent jamais « rendre » à ceux qui leur viennent en aide, étant ainsi niés symboliquement en tant que membres de la collectivité » (Duvoux 2012 : 80). R. Ogien parle lui d'une « rupture radicale du don et du contre-don » Ogien, 1983 : 49), conséquence d'une relation asymétrique et à sens unique qui caractérise la situation de personnes recourant à l'assistance sociale. La relation de complémentarité et de réciprocité est brisée par le fait de recevoir sans contribuer. Ce qui serait réversible sur le court terme, devient lorsque le temps passe, une situation où les personnes peuvent intérioriser l'image négative renvoyée par la société.

Les possibilités d'entrer dans des pratiques de réciprocité sont ténues. La réciprocité relationnelle ne peut pas toujours se vivre dans le réseau de socialité primaire (famille et amis) tant les effets du processus de désaffiliation attaquent les liens ; le réseau professionnel est quasiment inexistant. Enfin, les personnes en grande précarité sont à une place singulière dans le lien avec les citoyens d'autant qu'elles subissent les effets d'une situation où elles doivent être assistés. Je vais maintenant explorer les enjeux de cette assistance, ainsi que la réciprocité encadrée qu'elle induit.

## **2. Soumis à l'assistance**

Vouée aux gémonies par ses détracteurs craignant le piège de l'assistanat et la dépendance bienheureuse aux aides sociales, l'assistance reste néanmoins un filet de sécurité minimal pour les personnes en grande précarité. Mais elle est aussi une étiquette stigmatisante venant signer une situation de pauvreté. G. Simmel l'a théorisé avec les données de son temps. Mais l'assistance moderne met aussi les personnes en grande précarité dans une place singulière, naviguant entre injonction à l'autonomie et secours d'urgence pour les plus vulnérables. La réciprocité relationnelle ne parviendra alors que rarement à se déployer au profit d'une réciprocité encadrée par les dispositifs d'insertion.

### *Le lien entre assistance et pauvreté, détour simmelien*

G. Simmel part de l'idée que l'on est pauvre lorsqu'on ne dispose pas de moyens suffisants pour atteindre ses fins, en considérant que les fins en question ne dépendent pas seulement de l'individu car certaines sont extrêmement contraintes : se nourrir, se loger, se vêtir, etc. Mais, même ces dernières sont relatives car elles dépendent de la définition de nos besoins. On peut être pauvre au sein d'une classe sociale donnée parce que l'on ne parvient pas aux fins collectivement définies par cette classe. De même, ces personnes, qualifiées de pauvres dans cette classe, ne le seraient en rien dans une autre. G. Simmel prend appui sur cette relativité de la pauvreté pour montrer que, dans les classes sociales élevées, on peut être pauvre sans pour autant pouvoir bénéficier d'une assistance. En effet, si la personne accepte d'être aidée, elle signe son déclassé social en trahissant les principes de sa classe sociale. La réaction de cette dernière ne tardera pas et consistera à rabattre la responsabilité de cette situation sur une infortune toute personnelle. Il n'y aura pas assistance car elle viendrait reconnaître socialement une situation délétère pour tout le groupe concerné :

« Raison pour laquelle on n'est pauvre dans l'acceptation sociale du terme qu'à la condition de se voir prêter assistance. Et cela a sans aucun doute une valeur générale : du point de vue sociologique, il n'y a pas d'abord la pauvreté et ensuite le fait de se voir

prêter assistance – c'est là seulement le destin sous sa forme personnelle ; celui que l'on qualifiera de pauvre, c'est celui qui se voit prêter assistance, ou qui le devrait en vertu de sa situation sociologique – même s'il ne peut pas en bénéficier. »

(Simmel, 2020 : 119)

Les tentatives pour définir la pauvreté de manière quantitative échoue à apporter une réponse absolue et G. Simmel fait le choix de mobiliser une sociologie de la réaction sociale pour en cerner les contours. Cette définition de la pauvreté permet de rassembler les pauvres en une classe homogène, sachant que cette unité n'est pas produite par les interactions entre les membres du groupe mais par l'attitude collective de la société à son égard. Or, le simple fait d'être pauvre ne le permet pas : un commerçant, un artiste peuvent être pauvre, mais ces personnes resteront assignés à leur position d'origine (artiste, commerçant). Les positions bougent en fonction de la structure générale du milieu social : si le pauvre exerce une activité économique, il relèvera du secteur de l'économie générale, s'il est membre d'une église, il en relèvera ; idem lorsqu'il a une famille et ce tant qu'il ne se verra pas prêter assistance par la société. A ce moment là seulement, il fera partie de la catégorie des pauvres : « Et c'est bien là ce qu'il y a de terrible dans cette pauvreté : il existe des êtres humains dont le statut social se résume au seul fait d'être pauvre. Et c'est là une chose très différent du simple fait d'être pauvre, avec lequel on compose comme on le peut, et qui ne représente qu'un aspect d'une situation globale, spécifique à l'individu concerné » (Simmel, 2020 : 125).

Simmel étudie ensuite les motivations d'une société portant assistance à certains de ses membres et met à jour un paradoxe. L'aide apportée est personnelle en ce qu'elle soulage des situations de nécessité individuelle mais n'œuvre pas pour tous les citoyens. Dans le même temps, les institutions n'apportent pas cette aide pour résoudre les difficultés des personnes mais pour protéger le groupe majoritaire des effets néfastes de la pauvreté d'où les prélèvements restreints sur les classes fortunées. L'égalité n'est pas ce qui est visé, ni la réduction de la division entre riches et pauvres mais la finalité est de garantir la structure de la société, son *statu quo*. Il y a donc une tension forte entre le but immédiat de l'assistance et son but indirect. Même si l'on peut penser que le but premier de l'assistance est de soulager les personnes pauvres, l'institution, en la reprenant à son compte, parvient à transformer ce but et l'assistance devient un moyen au service de la préservation de l'unité sociale :

« Dès que le bien être de la société entière exige que soit portée assistance aux pauvres, le mobile cesse de concerner uniquement celui qui donne sans pour autant se tourner



vers celui qui reçoit. Si cette assistance est prêtée volontairement ou imposée par la loi, c'est afin d'éviter que les pauvres ne deviennent des ennemis actifs de la société, susceptibles de lui porter préjudice, afin de rendre productive leur énergie en berne et afin d'empêcher la dégénérescence de leur progéniture. Le pauvre en tant que personne, sa manière d'éprouver sa propre situation n'ont ici pas plus d'importance que pour celui qui accorde l'aumône au nom du salut de son âme. »

(Simmel 2020 : 50)

G. Simmel distingue alors l'assistance relevant d'un droit, selon une modalité causale, par exemple le droit d'être secouru en raison d'une appartenance à telle communauté, de l'assistance relevant d'une finalité portée par la société. La place de la personne assistée n'est pas la même car dans le premier temps, elle est légitime à demander un secours, alors que dans le second cas, cette légitimité à revendiquer une aide lui échappe. On lui octroie une aide mais elle n'a pas à la demander. L'individu reconnu comme pauvre se trouve dans l'impossibilité de définir la situation qui l'amène à recevoir assistance. Dans ces circonstances, la possibilité d'exercer une réciprocité lui échappe, le condamnant à être un réceptacle passif d'une aide sur laquelle il n'a aucune prise. La pensée de G. Simmel permet de penser la place des pauvres dans la société et les conséquences concernant la possibilité d'être dans une relation de réciprocité. Les liens entre les deux groupes sont désincarnés et prennent place dans un dialogue de formes sociales à formes sociales, sans passer par l'interrelation humaine, sans attention pour les individus. C'est ce que G. Simmel a nommé la vulnérabilité du social. Les cercles sociaux deviennent, avec la naissance de la société moderne, de plus en plus grands, complexes et impersonnels. Les logiques modernes d'assistance aux plus précaires des citoyens sont représentatifs de cette logique centralisée et désincarnée et il peut être ici pertinent de faire un détour par l'histoire de l'assistance en France pour mettre en lumière les hésitations sociales concernant cette place à donner aux pauvres.

### *Résonance avec l'histoire de l'assistance sociale française*

Remontons au 12<sup>e</sup> siècle, moment d'un premier tournant puisque ce ne sont plus seulement les publics composés de personnes grandement marginalisées qui composent les bataillons des pauvres d'autrefois. Des catégories nouvelles apparaissent, notamment ceux que R. Castel nomme les « pauvres honteux » et les mendiants valides. Les premiers sont des hommes de bonne condition déchus notamment car ils ont perdu leur richesse pour des causes diverses.

Le déclassement social les frappe alors. Les seconds mettent en visibilité la question du sous-emploi. Des hommes, en condition de travailler en sont empêchés et se retrouvent contraints à la mendicité. Leur soutien se fait notamment par les instances religieuses, celles-ci cherchant alors des critères leur permettant de séparer le bon grain de l'ivraie et déjà à déterminer qui est légitime à recevoir assistance. Un nouveau profil d'individus apparaîtra au 13<sup>e</sup> siècle, les prolétaires, ceux qui ne disposent pour survivre que de la force de leurs bras : « Mais tant qu'ils restent intégrés, territorialisés, ce sont « simplement » des pauvres. Ils sont à leur place et font partie de l'ordre du monde ; ils ne posent pas encore une « question sociale » » (Castel, 2007 : 120).

Le caractère massif de l'indigence est perçu à partir de la fin du 17<sup>e</sup> siècle. Il y a une prise de conscience d'une vulnérabilité de masse, vulnérabilité que l'on imputait auparavant à une frange marginalisée de la population. La classe laborieuse dans son ensemble se sent concernée par ce risque. Il faudra environ un siècle pour que l'assistance aux plus pauvres soit pensée dans le cadre d'une société sécularisée. Il s'agit alors d'enlever à l'église le secours aux pauvres. Les années 1789-1790 seront particulièrement significatives à ce titre. On voit apparaître, notamment par les procès-verbaux et rapports du Comité de mendicité de la Constituante (1790-1791), un véritable droit au secours conçu comme une dette inviolable et sacrée pour toute la nation :

« Ainsi, chaque homme ayant droit à sa subsistance, la société doit pourvoir à la subsistance de tous ceux de ses membres qui pourront en manquer, et cette secourable assistance ne doit pas être regardée comme un bienfait, elle est, sans doute, le besoin d'un cœur sensible et humain, le vœu de tout homme qui pense, mais elle est le devoir qui ne doit point être avili, ni par le nom, ni par le caractère de l'aumône ; enfin, elle est pour toute société, une dette inviolable et sacrée ».

(Plan de travail du Comité de mendicité de la Constituante (1790-1791) cité par Castel, 2007 : 310)

Toutefois, le droit au secours est valable pour les inaptes (une liste exhaustive est proposée) et, à ce titre, est financé intégralement par l'État sur modèle de ce que R. Castel (2007) nomme l'handicapologie. Les indigents valides, eux, seront aidés seulement par les moyens du travail avec la croyance que la liberté du travail va permettre de résoudre le problème. Progressivement, durant les premières décennies du 19<sup>e</sup> siècle, le paupérisme devient une menace pour l'ordre politique et social, posant ainsi une nouvelle question sociale. Il se caractérise, d'une part, par l'existence d'une indigence qui n'est pas due à l'absence de travail mais à une nouvelle organisation du travail, le

travail « libéré », posant le problème de la précarité de l'emploi mais aussi celui de l'absence de qualification des travailleurs auxquels les industries recourent massivement. L'alternance emploi et non emploi renforce la précarité de la situation de ces travailleurs. D'autre part, le constat d'une dégradation morale profonde, d'un état de désocialisation est alors mis en lien avec la vie moderne urbaine et vu comme une conséquence de la détérioration des modes de vie des ouvriers et de leurs familles.

Mais, au cours du 19<sup>e</sup> siècle, les politiques proposées s'éloignent diamétralement du positionnement du Comité de Mendicité. Il s'agit alors de prendre appui sur la « mobilisation des élites sociales pour déployer un pouvoir tutélaire envers les malheureux et assumer une fonction de bienfaisance qui économise l'intervention de l'État » (Castel, 2007 : 374). L'assistance portée aux pauvres n'est alors plus pensée comme un droit : dorénavant, elle renvoie ces derniers à un échange inégal où ils se retrouvent en position de débiteur face à un bienfaiteur tout puissant. L'idée sous-jacente, symbolisée notamment par la posture du baron de Gérando (Gérando, 1989) est de limiter la dangerosité de la distribution de biens matériels aux pauvres par le contrôle de leur usage et ainsi de conditionner les secours à la bonne conduite de celui qui prétend en bénéficier. Les bienfaiteurs sont des agents de socialisation permettant le redressement moral du bénéficiaire qui, par ses manifestations de gratitude en retour, se relie à la société. La solution à l'indigence réside dans l'instauration d'un rapport personnel avec le pauvre (d'où l'expression « visiteur du pauvre » utilisée par le Baron de Gérando). R. Castel voit dans ce positionnement les prémices du travail social professionnel qui généralisera l'évaluation des besoins, le contrôle de l'usage des secours, l'échange personnalisé avec le « client ».

En février 1848, sous la pression de la rue, le gouvernement provisoire proclame à la fois la République, le suffrage universel et le droit au travail. Devant la non mise en œuvre de ce dernier droit, tout au moins avec des modalités qui ne convenaient pas au peuple, une insurrection ouvrière se déclenche, réprimée de manière sanglante. On observe néanmoins la réaffirmation du droit au secours après un demi-siècle d'absence. Cette volonté timide de créer des lois concernant l'assistance est stoppée par le coup d'État de Louis Napoléon Bonaparte en décembre 1851. Les débats concernant le traitement de la question sociale reprendront au rétablissement de la République. En 1896, Léon Bourgeois relance le débat en défendant la vision d'une société comme ensemble de services que ses membres se rendent réciproquement. Cette postulat amène l'idée d'une interdépendance nécessaire entre ses membres où chacun a des dettes à l'égard de tous. Au delà, chacun a une position de débiteur par rapport à la société, au vu des richesses sociales qu'il

trouve dès sa naissance. L. Bourgeois justifie ainsi les prélèvements obligatoires permettant aux générations futures de trouver des richesses sociales préservées mais aussi les redistributions de biens et de services assurant un équilibre entre ceux qui tirent leur épingle du jeu économique et social et ceux qui, temporairement ou durablement, se trouvent en situation difficile. L'État n'est alors que l'exécuteur des dettes contractées par les sujets sociaux eux-mêmes et peut « donner à ceux qui sont créanciers et faire payer ceux qui sont débiteurs sans s'immiscer dans les intérêts bien compris de l'individu » (Castel, 2007 : 447). C'est l'affirmation du solidarisme.

Le 19<sup>e</sup> siècle voit s'exprimer des objections multiples à cette philosophie. A. Tocqueville, par exemple, parle de « charité légale » et accuse cette politique de dégrader les assistés et d'enlever les sentiments de gratitude envers les bienfaiteurs. Malgré tout, la III<sup>e</sup> République verra naître plusieurs lois : l'assistance médicale gratuite (1893), une loi sur la protection de l'enfance (1904) et sur l'assistance aux vieillards (1905) puis, l'instauration des retraites ouvrières et paysannes (1910). Un système de protection sociale se met en place, même si en France, le processus est extrêmement lent, contrairement à d'autres pays européens, notamment l'Allemagne. Néanmoins, le clivage capables-incapables demeure.

L'après-seconde guerre mondiale voit un nouveau tournant idéologique dans le traitement de cette question sociale. S'affirme en effet, la volonté d'un régime assurantiel, avec en toile de fond, celle de l'éradication de l'assistance. La création de la sécurité sociale (1945) en sera l'aboutissement. Toutefois, les populations exclues de la dynamique de la société industrielle, celles regroupées ensuite sous l'appellation « quart monde » ne pourront contribuer à ce régime assurantiel et de ce fait, n'en bénéficieront qu'à la marge. Ces personnes peinent à accéder au statut de salarié, statut qui se généralise et qui devient la voie royale pour bénéficier d'une protection sociale. La crise économique des dernières décennies du XX<sup>e</sup> siècle vient perturber cette dynamique sociale qui, sous l'effet de la croissance économique, avait rendu la pauvreté résiduelle. La structure sociale se complexifie et rend impossible des réponses globales, les liens de socialité primaire se relâchent. A ce moment là, le terme d'exclusion sociale apparaît, désignant alors une part de la population laissée sur le bas côté du progrès économique. Les politiques s'attachent alors à combattre cette exclusion en se centrant sur la prise en charge des personnes pensées comme des inadaptées sociales n'ayant pas su prendre le train de la croissance. Des écrits commencent à documenter ce phénomène (Lenoir, 1974 ; Stoléru, 1974) sans parvenir toutefois à le chiffrer précisément du fait des définitions variables qu'il recouvre. L'édification du « social-assurantiel » (Castel, 1991) se solidifie dans ce contexte. De nouveaux intervenants apparaissent, reconnus comme dépositaires

d'un mandat social pour assister. Ils formalisent un ensemble de pratiques à visée protectrice ou intégrative. Le travail social en sort renforcé et il ne cessera de se développer et de se professionnaliser.

Dans les années 80 et 90, le chômage est de moins en moins le résultat d'une perte temporaire et occasionnelle de travail mais devient un état résultant d'un processus d'éloignement par rapport au travail. Un tournant majeur s'amorce, une rupture dans l'évolution de l'État Providence s'accompagnant d'une crise de l'ensemble des institutions de la société salariale (Castel, 1995). L'assistance aux plus démunis va, elle aussi, connaître un nouveau changement de philosophie. De nouvelles réponses doivent être trouvées car la protection sociale basée sur le système assurantiel ne suffit plus. Je distingue ci-après deux aspects des réponses données :

- les politiques d'insertion s'appuyant majoritairement sur le versement d'une allocation minimum assortie d'un accompagnement socio-professionnel. L'assistance sociale est ici entendue comme « l'ensemble des prestations sociales versées aux individus qui se trouvent dans le besoin, sans qu'ils aient au préalable versé de cotisations, et dont le financement est assuré par l'État ou une collectivité locale » (Purière 2008 : 17).
- Les politiques traitant l'urgence sociale.

Cette distinction est didactique car, au final, les deux axes font partie d'une même philosophie politique : la lutte contre les exclusions. Je propose cette distinction afin de mettre en lumière les manières différentes dont la réciprocité est mise en jeu selon que l'on recoure à l'un ou à l'autre dispositif.

#### *Une assistance sociale corrélée aux politiques d'insertion*

La nouvelle pauvreté des années 1980 entraîne de nouvelles politiques d'assistance qui connaîtront leur point d'orgue avec la création du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) en 1988. En s'adressant à des personnes en capacité de travailler mais sans emploi et n'ayant pas ou plus droits aux subsides des assurances chômage, le RMI est considéré comme le dernier filet de protection sociale. Ce n'est pas un nouveau dispositif catégoriel puisqu'il est destiné à tous ceux dont le revenu est inférieur à un seuil. L'objectif est l'insertion mais le contrat signé entre les parties ne comporte pas d'injonctions fortes en terme de contreparties :

« Ainsi si la norme implicite de l'insertion demeure la participation du bénéficiaire à des activités économiques et le retour à l'emploi, la possibilité de s'engager dans des actions d'insertion sociale (formation, alphabétisation, accès aux soins, etc.) est

introduite pour élargir la palette des options et ne pas contraindre exagérément les allocataires. »

(Duvoux, 2012 : 26)

R. Castel pointe la difficulté à trouver des solutions d'accompagnement des personnes inscrites dans le processus de désaffiliation. Les réponses sont proposées en lien avec des catégories clairement identifiées : handicapé, chômeur, vagabond, etc., mais cette catégorisation n'est plus valide devant la diversité des étiquettes dont relèvent les personnes connaissant ce processus, par exemple les jeunes. Il pointe : « Mais plutôt que de s'acharner à multiplier les étiquettes, il peut y avoir du sens à faire une coupe transversale dans le processus qui a creusé, autour d'eux, un vide social » (Castel, 1994 : 22). Il propose de considérer la situation au-delà des aides catégorielles qui peuvent être apportées et d'envisager la transversalité des difficultés rencontrées par un nombre important d'individus. En cela, R. Castel a d'ailleurs salué la mise en place du RMI dont l'obtention ne s'appuie pas sur le fait d'appartenir à une catégorie administrativement validée mais sur les freins rencontrés dans l'accès au travail tout en prenant en compte la qualité des liens sociaux dans lesquels sont inscrits les personnes.

Pour les personnes les plus avancées dans le processus de désaffiliation, la gageure n'est pas tant de viser une intégration par un travail que de leur permettre de se ré-inscrire dans des liens sociaux plus solides. L'intégration par un emploi stable est utopique pour les plus désaffiliés si l'on prend en compte l'état du marché de l'emploi mais aussi les difficultés spécifiques des personnes concernées, par exemple, l'éloignement quelquefois ancien des contraintes de l'ordre productif. Il s'agit alors de « [...] définir les stratégies d'insertion dont l'idéal serait de négocier avec ces personnes un engagement pour tenter de combler le vide social » (Castel, 1994 : 23). Si l'on s'approche au plus près de la dynamique relationnelle de chaque individu, on peut argumenter tout l'intérêt de défendre un accompagnement vers une meilleure insertion sociale. A partir du moment où un individu parvient à sauvegarder, à renouer certains liens sociaux, liés à la filiation, à la participation électorale par exemple, il peut bénéficier à la fois de la protection et de la reconnaissance et ce bien qu'étant en dehors du système productif. Les projets alternatifs contemporains prônant la sortie progressive du système productif et le réinvestissement des liens de réciprocité pour assurer l'économie quotidienne en sont un exemple parlant. Poser le regard sur la possibilité de s'inscrire dans des pratiques de réciprocité est indispensable car c'est un indicateur capital pour évaluer la participation de chacun au sein d'une société. Accompagner vers l'insertion sociale n'est donc pas un

renoncement. C'est au contraire une tentative pour réamorcer une dynamique où la réciprocité peut être le moteur d'une reconstruction ou d'un maintien des liens.

Les représentations de la pauvreté évoluent et progressivement la focale est mise sur la responsabilité des personnes assistées dans la persistance de leurs difficultés. Les assistés seraient rendus passifs par un état trop généreux. Le chômage se comprend moins comme un risque macro économique et la responsabilité collective est minorée. La figure d'un assisté « profiteur » apparaît, accusé d'une « rupture de la loyauté citoyenne » (Duvoux, 2009 : 3). Les années 2000 matérialisent une nouvelle manière de penser la lutte contre l'exclusion. Le RMI devient par la loi du 1er décembre 2008, le Revenu de Solidarité Active (RSA), donnant droit, selon la situation de la personne, à un accompagnement professionnel et social adapté. En contrepartie, le bénéficiaire a le devoir de rechercher un emploi ou d'entreprendre des actions en faveur d'une meilleure insertion, précision qui change notablement la dynamique revendiquée par le RMI.

Un ralliement aux politiques dites d'activation explique cette injonction à une réciprocité. Le présumé est que certaines dépenses sociales sont passives : par l'« activation » elles ne seraient plus seulement curatives mais capables de sortir les assistés de leur situation, le plus souvent en les réinsérant sur le marché du travail. Concrétisation d'un mouvement initié au début des années 90, ce processus d'activation est la base de plusieurs systèmes de protection sociale en Europe et renforce, ou parfois introduit, un lien privilégié entre accès à la protection sociale et activité professionnelle (Barbier, 2006). Le seul critère d'insuffisance de revenus ne suffit plus à obtenir une allocation : « En effet, désormais, le soutien de l'État s'assortit d'un ensemble de conditions de comportement qui transforment la « relation assistancielle en une relation d'« obligations réciproques. » (Morel, 2000 : 8). Le plus courant est le couplage de l'assistance et d'une recherche d'intégration à l'emploi. Mais cette priorité qui mise sur l'intégration à l'emploi ne va pas sans poser problème.

Ainsi sont apparus de nombreux dispositifs spécifiques destinés à l'accompagnement vers l'emploi, les plus emblématiques étant les structures d'insertion par l'économie mais aussi des compléments de salaires proposés par l'État lorsque le travail n'est pas suffisamment rémunérateur. L'idée est qu'il vaut mieux compléter le salaire d'un chômeur qui a accepté un travail dont les conditions sont extrêmement précaires ou orienter un chômeur vers une structure qui lui permettra de reprendre « les bonnes habitudes » du travail que de donner une assistance vue comme passive. Les personnes soumises aux nouvelles normes de l'insertion subissent une double peine : elles sont

d'une part mis à l'écart de la protection liée à un emploi stable et d'autre part, les propositions d'emplois faites sont souvent des contrats précaires qui ne leur laissent pas le temps de construire des protections sociales solides. La multiplication d'actions spécifiques définies selon les besoins particuliers de populations cibles ont eu comme effet d'organiser la pauvreté plutôt que de permettre l'accès au droit commun. Paradoxalement, ces politiques favorisent quelquefois le développement du travail précaire, peu payé et peu qualifiant. Une dégradation des normes d'emploi, par le développement des emplois précaires, des temps partiels, des contrats aidés est constatée ; on parle de *working poor* et on assiste à l'institutionnalisation d'un second marché du travail. Le fait de pouvoir bénéficier de contrats d'insertion peut néanmoins s'avérer bénéfique dans certains cas, notamment pour retrouver un statut et un rythme de travailleur et ainsi de démontrer sa capacité à contribuer. Mais : « Dans de nombreuses entreprises d'insertion, le fait d'accéder à la « dignité » du travail et à une feuille de paie est une finalité suffisante, quel que soit le statut ou la qualification du travail effectué » (Duvoux, 2012 : 41).

Ces politiques prônent un rééquilibrage des droits et devoirs au profit de l'instance dispensatrice de l'aide. La contrepartie devient le moyen d'imposer l'idée d'une réciprocité contractualisée, devant démontrer son efficacité en terme de réinsertion. Finalement, seuls ceux dont le comportement est vertueux devraient pouvoir bénéficier de l'assistance : « Le jugement portant sur le mérite d'une situation (être dans le besoin) tend à se déplacer vers un jugement sur la personne elle-même » (Purière 2008 : 8). L'idée sous-jacente est que la nation ne peut se permettre un investissement à perte et chacun doit prendre ses responsabilités : « La « responsabilisation » des individus a été l'objectif premier des réformes successives. On assiste, depuis le début des années 2000, au renversement de l'idée de « dette sociale » (Duvoux, 2012 : 72). La logique est qu'en demandant aux bénéficiaires de participer à la réalisation de leur projet d'insertion, ils sont envisagés comme des citoyens responsables et non plus comme des incapables auxquels des mesures doivent être imposées. La dialectique de l'assistance oscille entre protection et responsabilisation des individus concernés.

Un changement de paradigme est à l'œuvre et se matérialise par une nouvelle manière de voir le contrat d'insertion. Désormais, les contreparties à l'aide accordée seront contractualisées dans un document engageant la responsabilité de chacun. Dans sa dimension symbolique, le contrat peut renvoyer à l'idée d'un contrat social (Rosanvallon, 2015) où la société renouvelle son engagement auprès des personnes ayant besoin d'assistance ou, dans sa dimension instrumentale, il peut être vu comme un outil dans la démarche d'accompagnement (Morel, 2000). Le RMI a été construit selon



cette conception. Le contrat venait alors remplir une triple fonction : la sécurité du droit au revenu, l'affirmation du droit à l'insertion sans corrélation avec le versement de l'allocation et une plus grande individualisation de l'intervention sociale.

Mais le RSA n'a plus cette tonalité puisque la demande explicite d'une réciprocité contractualisée et suspensive est formalisée par le Contrat d'Engagements Réciproques (CER). On passe d'une logique où le contrat est un outil susceptible de soutenir la personne à une logique où il devient une condition d'accès à la prestation financière. Par ailleurs, l'idée d'un contrat sous-entend la reconnaissance d'une égalité, du moins théorique, entre contractants. Mais pour A. Purière (2008), cette égalité est un simulacre car l'État détermine unilatéralement le cadre général du contrat. Le pouvoir de négociation n'est pas favorable à l'assisté car le résultat du rapport de force, s'il venait à exister, serait en sa défaveur : le non octroi ou la suspension de son allocation est alors possible. Alors, un lien de subordination :

« s'établit par l'isolement du destinataire, par son manque de voix sur la définition de l'aide qu'il souhaiterait (les prestations étant un package préformé) ; son exposition au risque de ne pas être accepté dans un contrat ou dans le cas d'annulation de ce dernier, l'allure moralisante qui fait du contrat une mise à l'épreuve de la cohérence du destinataire avec le protocole (où l'on retrouve aussi, recyclée, la vieille culture paternaliste des services publics) ».

(De Leonardis, 2012 : 48)

Il est demandé à ces assistés, au fond, de faire preuve d'autonomie. Autonomie pour se saisir de tous les moyens proposés par la société pour se sortir de la mauvaise passe qu'ils traversent. Autonomie pour solliciter les supports personnels dont ils disposent pour trouver des solutions. Autonomie dans la décision de signer le contrat d'insertion, d'en définir les termes, de choisir librement sa contribution. Duvoux (2009) parle d'une véritable injonction à l'autonomie. Non contente de dédouaner les législateurs d'une réflexion sur l'incapacité de la société à offrir une protection sociale assurantielle à tous, cette injonction plonge les assistés dans un paradoxe où ils devraient mobiliser leur autonomie supposée dans un moment où leurs ressources objectives sont mises à mal mais aussi, où progressivement les liens sociaux se relâchent. Toutefois, cette norme d'autonomie peut être reçue positivement par les bénéficiaires, jusqu'à devenir quelquefois une « fiction nécessaire de la relation d'insertion » (Duvoux, 2009 : 21). Certains peuvent en effet trouver une forme de reconnaissance institutionnelle de leur compétence à garder et à exercer leur autonomie. Cette expérience vécue de l'assistance, nommée autonomie intériorisée par N. Duvoux

(2009), produit une adhésion forte à cette norme d'autonomie. Les personnes concernées veulent se prouver et prouver qu'elles gardent leur autonomie, résistent au stigmatisme et au sentiment de déclassement induit par ce statut. L'allocation est perçue comme temporaire, permettant de rebondir.

Dans ce contexte, la réciprocité demandée est accueillie avec soulagement car elle permet à certaines personnes assistées de démontrer qu'elles disposent encore des ressources, matérielles et morales, leur permettant de se mobiliser. La contrepartie est alors valorisée par l'allocataire et le contrat est vu sur le modèle de l'échange économique où finalement, il ne serait pas en dette. D'une part, parce qu'en adhérant à cette norme d'autonomie, l'allocataire rend déjà quelque chose et d'autre part parce que l'allocation pourrait être compensée par une insertion rapide et un retour à une contribution citoyenne. Ces personnes, perçues par les référents insertion comme employables et socialement intégrés, peuvent négocier dans une certaine mesure, les objectifs et les moyens définis dans leur contrat. La réciprocité est intériorisée comme une norme intégratrice.

Mais dans ces travaux, N. Duvoux pointe aussi deux autres formes d'expérience vécue de la relation d'assistance. Sous le vocable d'autonomie contrariée, il parle de ceux dont la situation empêche l'exercice de l'autonomie. Cette situation se caractérise par sa persistance et sa résistance aux actions entreprises. Le bénéficiaire se confronte alors à la nécessité d'intérioriser le stigmatisme dévalorisant lié à son statut, entraînant une transformation de sa personnalité. Les difficultés rencontrées dans la démarche d'insertion sont mises en avant auprès du référent social, permettant si ces difficultés sont entendues, de limiter le discrédit. La réciprocité se joue sur la négociation d'objectifs ajustés mais qui dépendent de la relation entretenue avec le référent social : « L'épreuve de l'entrée dans la durée va être compensée ou négociée par le biais d'une reconnaissance dans le cadre d'une relation de confiance. [...] La confiance intersubjective étaye la légitimité vacillante accordée à des institutions qui sanctionnent un processus d'exclusion » (Duvoux, 2009 : 34). La capacité à exercer une réciprocité se trouve alors limitée, dans le sens où le bénéficiaire n'a plus grand-chose à offrir en contrepartie : il est socialement démuné. Le référent va se retrouver en position de proposer des contreparties acceptables pour que le contrat soit validé.

Certains bénéficiaires rejettent d'ailleurs ce qu'ils perçoivent comme un jeu de dupes. N. Duvoux parle alors de refus de la dépendance par des personnes qui pointent l'impossibilité d'atteindre l'autonomie demandée. Elles remettent en cause la focalisation mise sur leur responsabilité individuelle permettant d'occulter la responsabilité sociétale de leur sort. Le dispositif lui-même est pointé comme renforçant la dépendance au système et maintenant dans une forme de domination.

Par ailleurs, ces bénéficiaires mettent en avant la difficulté de se lancer dans des démarches d'insertion avec une allocation si minime et des moyens d'insertion vécus comme peu pertinents. La réciprocité est ici refusée, tant avec les référents sociaux vus comme non légitimes à définir des contreparties acceptables qu'avec une société vue comme capable de leur proposer un dispositif imposant la domination.

S. Paugam montre le processus de disqualification sociale dans lequel les personnes recourant à l'assistance sont susceptibles d'être pris. Il est caractérisé par un « processus de refoulement hors du marché de l'emploi de franges de plus en plus nombreuses de la population et les expériences vécues de la relation d'assistance qui en accompagnent les différentes phases » (Paugam, 2005 : 58). Progressivement, l'affaiblissement voire la rupture des liens de l'individu avec la société l'amène à perdre la protection et la reconnaissance sociale, ceci étant corrélé avec l'incorporation du statut d'assisté. Le recours à l'assistance peut être perçu comme une épreuve humiliante et dégradante, ayant comme conséquence l'attribution d'un statut dévalorisé. L'identité est alors malmenée car appartenir à une catégorie désignée par l'opinion publique comme dotée d'un statut peu honorable exige un remaniement identitaire important et l'acceptation de cette nouvelle carrière morale. Il doit aussi subir les contraintes institutionnelles (formalités...) liées à ce nouveau statut. La disqualification sociale implique le discrédit des personnes ne participant pas pleinement à la vie sociale. S. Paugam, s'appuyant sur H. Garfinkel (1956), signale l'importance des cérémonies de dégradation statutaire. Ce stigmate marque alors les relations à autrui, pouvant impacter jusqu'au réseau le plus proche et rendre difficile les pratiques de réciprocité.

Les dispositifs concourant à l'insertion proposent une réciprocité encadrée, où le rapport de force est déséquilibré. Néanmoins, elle pourrait avoir comme fonction de préserver le lien de citoyenneté. En effet en obtempérant à cette norme d'autonomie, le bénéficiaire prouve sa bonne volonté à s'insérer et permet aux citoyens de vérifier que leur argent n'est pas dépensé pour des profiteurs vivant aux crochets de la société. C'est une pâle vision de la réciprocité mais l'on pourrait penser qu'elle permet à certains de rester en lien avec le tissu social. Néanmoins, des marges de manœuvre sont possibles car les personnes recourant à l'assistance ne subissent pas passivement l'imposition de ce statut. Elles participent à la définition de leur statut social et de leur identité personnelle en acceptant ou en refusant les éléments d'identification négatifs. S. Paugam (2015) a montré la marge de manœuvre qu'ils ont, leur permettant d'intérioriser, de refuser ou de négocier, par des rationalisations et des justifications, la définition sociale de leur statut. Mais l'obligation pour certains de recourir aux dispositifs d'urgence sociale, parce que les allocations et les dispositifs

d'insertion ne suffisent plus, va les faire basculer dans un monde où la réciprocité est encore plus mise à mal, voire même ni souhaitée, ni attendue.

### *Recourir aux dispositifs d'urgence sociale*

La naissance de ce que l'on nomme l'urgence sociale est difficile à dater. J. Damon, pour reconstruire son histoire, part de l'étude de la ligne budgétaire dite 47.21, dont les intitulés varient selon les périodes, dédiée aux différents programmes de lutte contre la pauvreté. En analysant les dépenses publiques liées à cette ligne budgétaire, il parvient à montrer que l'urgence sociale est « à la fois une notion et une politique à géométrie variable réunissant des populations différentes qu'on pourrait distribuer sur un axe qui va des SDF en grande difficulté, aujourd'hui appelés les « grands » voire les « très grands exclus », jusqu'aux chômeurs, et rassemblant par conséquent des dispositifs qui peuvent aller des centres d'hébergement d'urgence jusqu'à l'ensemble des mesures d'assistance et d'insertion » (Damon, 2001 : 16). La notion d'urgence sociale est née avec l'apparition de la nouvelle pauvreté et émerge dans la discussion politique à la fin des années 1970. A ce moment, même si certains rapports parlementaires pointent la nécessité de prendre en compte les situations d'urgence sociale, la protection sociale et notamment la sécurité sociale devraient permettre d'amortir le choc de la crise économique.

Mais la situation empire et l'État ne peut que reconnaître l'arrivée massive de « nouveaux pauvres » venant se faire connaître auprès des instances de la sécurité sociale et de l'action sociale. Il faudra ensuite attendre 1983 pour qu'un programme de lutte contre la pauvreté et la précarité reconnaisse les analyses produites et organise les propositions émanant de ces rapports. L'expression « urgence sociale » est employée et des dispositifs commencent à être proposés en référence à cette notion. Ensuite, à partir de 1984, un programme d'actions contre la pauvreté est mis en place chaque année, renforçant progressivement l'arsenal d'outils de prise en charge des phénomènes de pauvreté et de précarité et validant le fait, par sa récurrence annuelle, que l'urgence est bien là. Progressivement, la notion d'urgence sociale est réservée aux problèmes jugés pressants et elle se distingue de la notion d'insertion nécessitant des réponses plus structurelles. De fait, l'urgence sociale se centre principalement sur les personnes sans abri ou en risque de le devenir.

La mise en place du RMI permet une action coordonnée de plusieurs dispositifs mais n'annule pas la nécessité d'actions spécifiques pour prendre en compte l'urgence sociale. Mais à partir de ce moment, l'objectif des crédits alloués à l'urgence sociale ne sera pas de lutter globalement contre la pauvreté mais de cibler encore plus précisément les sans-abri, en renforçant les actions permettant

leur accueil et leur hébergement. L'hiver 1992-1993 marque un tournant dans l'institutionnalisation de l'urgence sociale. Alors que le code pénal abroge le délit de vagabondage et de mendicité, un rebond du nombre de morts dans la rue est constaté. Les forces de police n'ont plus les moyens juridiques de contraindre les personnes à la rue à rejoindre les lieux proposant un accueil la nuit. La création de « réponses à bas seuil d'exigence pour accueillir les personnes les plus désocialisées » (Rullac, 2011 : 26 visent alors à permettre un accès facilité aux lieux de protection. Ainsi, à partir de 1993, sont notamment mis en place et développés les dispositifs de veille sociale : les Services d'Accueil et d'Orientation (SAO) ; le 115 ; les équipes mobiles de type Samu social ; les accueils de jour ou de nuit sans hébergement ; l'accueil d'urgence ; les maisons relais ; les Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA). Xavier Emmanuelli proposera une première définition de l'urgence sociale : elle « qualifie toutes les opérations entreprises comme des sauvetages, lorsque la personne est considérée comme une victime en perdition et que sa vie semble en danger, à court ou à moyen terme » (Emmanuelli, Frémontier 2002 : 82).

L'urgence sociale s'organise. A partir de 2005 apparaît notamment à travers des référentiels (DGAS, 2005 et 2010), une proposition de coordination des différentes actions avec la création du dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI). Ce dernier a pour « double finalité d'être un filet de protection et d'offrir aux personnes en grande difficulté sociale une aide globale pour leur permettre de se réinsérer. » (Référentiel AHI, 2005 : 8). Ce dispositif ne doit être mobilisé qu'après « épuisement des ressources offertes par l'ensemble des autres dispositifs sociaux, notamment de prévention » (Référentiel AHI, 2005 : 9).

Une véritable approche humanitaire de l'exclusion se développe. P. Vidal Naquet (2005) met en lumière l'importance de l'inconditionnalité, principe qui soutient l'ensemble se traduisant par :

- l'inconditionnalité de l'accueil des personnes en situation d'urgence sociale, sans demande de contrepartie, sans contractualisation ;
- l'inconditionnalité temporelle s'exprimant notamment par l'absence de nécessité d'un rendez vous ;
- l'inconditionnalité spatiale : la détresse est traitée là où elle s'exprime notamment par la mise en place d'équipes mobiles ;
- l'inconditionnalité biographique : les secours sont donnés quels que soient les parcours des personnes ;
- l'inconditionnalité sociale : absence d'exigence de l'appartenance à une catégorie d'ayants droit.

Les dispositifs d'urgence sociale ont alors pour objectif de proposer un pas vers l'insertion à des personnes en grande détresse, par l'établissement d'un premier contact, base pour une réorientation vers les services pouvant les soutenir durablement. Mais, pour beaucoup de bénéficiaires, les dispositifs d'urgence ne font pas office de relais mais deviennent des « réseaux de survie qu'ils fréquentent très régulièrement » (Vidal Naquet, 2005 : 14). Pourtant, le recours à l'urgence sociale ne devait être que transitoire. Cette situation provoque une saturation des dispositifs qui en deviennent contre-productifs et des tensions dans ce système apparaissent. D'une part, il y a nécessité absolue d'intervenir lorsque des personnes exposées à « des menaces vitales, sont touchées dans leur intégrité et leur dignité et sont victimes d'un système qui les marginalise » (Vidal Naquet, 2005 : 14). Mais d'autre part, ce système a des limites car il repose sur des sentiments compassionnels et ne garantit pas l'amélioration des conditions de vie, qui dépend d'un changement structurel de la place des personnes en grande difficulté. Le système « devient pervers quand, au lieu de servir de passerelle vers l'insertion, il oriente vers des espaces de relégation. » (Vidal Naquet, 2005 : 17). Damon pointe lui aussi ce risque :

« Si les détresses et les problèmes sociaux peuvent être particulièrement pressants, le temps de leur traitement est assurément long et lent (tout le monde en convient). Des admissions, en urgence, à l'aide sociale permettent de résoudre des situations de crise. A l'inverse, l'institutionnalisation de l'action sociale d'urgence, visant des populations particulières et non pas des situations singulières d'alarme, pourrait verser dans une gestion assistancielle spécialisée ».

(Damon, 2001 : 13)

La norme d'inconditionnalité à l'œuvre dans le champ de l'urgence sociale dégage, dans une large mesure, les bénéficiaires de l'obligation de rendre. Mais, Les conséquences d'un statut social où l'on est uniquement débiteur se questionne. Les relations de réciprocité sont déséquilibrées. Elles s'organisent d'une part autour du fait de "compter sur", majoritairement avec les organisations dispensatrices d'assistance si les réseaux de sociabilité primaire ne peuvent être activés. Elles sont très fragiles lorsqu'il s'agit de "compter pour" car les atteintes à la reconnaissance sont fortes, notamment sur deux des trois modèles de reconnaissance intersubjectives théorisées par A. Honneth (2013).

La reconnaissance peut être définie, de manière générique, comme une « attitude intersubjective par le biais de laquelle les capacités d'un individu font l'objet d'un acquiescement et d'une confirmation

par autrui grâce auxquels le sujet reconnu peut se rapporter à lui-même comme à un être porteur de telles capacités, les intégrer dans la représentation qu'il a de lui-même et s'attribuer une valeur propre » (Garrau, 2018 : 90). Ainsi, la formation de l'identité s'appuie sur un processus interactif où l'attitude des autres est primordiale. Le rapport à soi est donc soumis à une dépendance structurelle au rapport à autrui ce qui crée une vulnérabilité fondamentale commune à tous. A. Honneth (2000) a précisé les enjeux de ce concept et il a, dans un premier temps, distingué trois formes de reconnaissance.

La première s'appuie sur l'amour et réunit « toutes les relations primaires qui, sur le modèle des rapports érotiques, amicaux ou familiaux, impliquent des liens affectifs puissants entre un nombre restreint de personnes » (Honneth, 2000 : 117 ). C'est une forme de reconnaissance première, liée au corps et à l'affection ; elle permet d'accepter sa dépendance à l'autre, en se positionnant toutefois comme être séparé et unique dont l'autre est également dépendant. Elle fournit une sécurité émotionnelle permettant d'éprouver et de manifester ses besoins et ses sentiments, le développement de la confiance en soi et l'ancrage dans la réciprocité. Le déni de reconnaissance, dans ce contexte, se manifeste par une perte de la reconnaissance affective ou tout au moins une rupture de l'équilibre dans l'interdépendance : la relation reste active mais le lien de dépendance réciproque est rejeté. La confiance en soi est alors atteinte.

La deuxième se fonde sur le respect et permet « aux individus en régime moderne de se considérer comme des agents autonomes » (Garrau, 2018 : 96). L'individu est reconnu et se reconnaît comme membre d'une même communauté normative, normes portées par un ordre juridique reposant sur l'accord d'individus rationnels, libres de leur consentement et moralement égaux. L'individu est en capacité de « porter un jugement rationnel et indépendant sur les normes morales » (Honneth, 2000 : 134) et ainsi de développer un respect de soi. La société civile lui reconnaît des droits mais cela implique qu'il a « en même temps connaissance des obligations normatives auxquelles (il est) tenu à l'égard d'autrui » (Honneth, 2000 : 132). Cette capacité dépend de l'attitude d'autrui ainsi que celle des institutions sociales à l'égard des individus. Le déni de reconnaissance consisterait ici à ne pas être perçu comme capable d'autonomie et être privé de la possibilité de l'exercer. L'impossibilité de se concevoir comme être autonome atteint le respect de soi et active une vulnérabilité morale fondamentale.

La troisième forme analysée par A. Honneth est la solidarité. Il s'agit là d'être reconnu comme « des agents capables de contribuer à la coopération sociale et à la reproduction matérielle et

symbolique de la société » (Garrau, 2018 : 101). Cette forme permet de développer une estime sociale, basée sur l'évaluation des capacités de l'individu à participer dans le cadre de valeurs collectivement acceptées et dans le sens que se donne la société. On peut alors définir l'estime de soi comme « un sentiment de confiance quant aux prestations qu'on assure ou aux capacités qu'on possède, dont on sait qu'elles ne sont pas dépourvues de "valeur" aux yeux des autres membres de la société » (Honneth, 2000 : 157). L'invalidation par un autre, de cette estime de soi crée une vulnérabilité statutaire fondamentale. Ce déni de reconnaissance a évolué dans sa forme. Si auparavant, l'estime sociale était liée à l'appartenance statutaire à un groupe, aujourd'hui l'acceptation du pluralisme des valeurs et l'individualisation de rapports sociaux ont permis que la reconnaissance statutaire ne dépende pas d'un groupe mais de la preuve que chaque individu fait de la valeur sociale de ses capacités et qualités particulières.

Les personnes en grande précarité, concernées par l'assistance sociale et par les dispositifs d'urgence sociale sont protégées par la loi qui leur assure un minimum leur permettant de survivre. Mais pour que la personne se sente reconnue, légitime à participer à la vie de la nation, « il faut aussi que la loi lui assure la possibilité de participer au processus de formation de la volonté publique, possibilité dont il ne peut cependant faire effectivement usage que s'il est en même temps assuré d'un certain niveau de vie » (Honneth, 2013: 199). L'accès à ce niveau de vie correct est un préalable pour être en capacité de participer, avec les membres de la communauté « à la formation d'une volonté discursive » (Honneth, 2013 : 204). Par ailleurs, la grande difficulté à accéder aux fins légitimées par la société : emploi, logement, revenu décent, soin, peut amener la personne à perdre le respect de soi et à ne plus s'envisager comme un partenaire d'interaction capable d'interagir à égalité avec les autres. Dans les sociétés modernes, selon A. Honneth (2013), la solidarité est conditionnée par des relations d'estime symétriques entre des sujets. Cela induit que chacun doit pouvoir se sentir important et reconnu malgré sa situation. Or, le jugement négatif porté sur le statut social des personnes bénéficiant des dispositifs d'assistance sociale ainsi que les conséquences de la grande précarité, atteignent leur dignité. Les qualités et les caractéristiques propres de l'individu, susceptibles d'être mobilisées dans des liens de réciprocité, ne sont plus reconnues, entraînant une perte d'estime de soi. Dans le cas inverse, l'individu peut alors s'engager dans une lutte pour la reconnaissance afin de faire coïncider la réalisation de lui-même avec les fins légitimées par ladite société.

Les personnes sujets de cette recherche font l'expérience répétée du déni de reconnaissance. Leurs histoires complexes, quelquefois avec un parcours d'itinérance, rendent comptent de liens délicats



avec leur réseau primaire où l'on peut retrouver du mépris, du rejet, des expériences de victimisation, de reproches, du ressentiment, une absence de figures identificatoires. Le rapport à la société civile n'est pas plus simple. Les personnes bénéficient du droit commun mais ont plus de difficultés à accéder aux droits sociaux avec des obstacles quant aux conditions d'exercice de ces droits. Les personnes en grande précarité, à fortiori Sans Domicile Fixe, sont à contresens des valeurs légitimées de la société : « Elles représentent l'antithèse des valeurs et des modes de vie socialement valorisés et ne peuvent se percevoir comme un élément précieux de la société » (Roy, 2008 : 202). C'est une reconnaissance disqualifiante du point de vue des compétences normatives et performatives : malgré les compétences importantes qu'il faut pour pouvoir, par exemple, survivre à la rue, celles-ci sont dépréciées car elles illustrent le registre de la survie et non celui de l'insertion (Roy, 2008). Ces manques identifient les personnes en grande précarité et soumises à l'assistance : cette situation entraîne tout à la fois une intériorisation du stigmate, l'adoption de comportements attendus et un maintien, une fragilisation ou une transformation des identités. L'impossibilité d'une identification positive renforce le risque du repli sur soi.

Toutes ces reconnaissances négatives impactent la capacité d'agir :

« Les formes de mépris ou de déni produiraient, selon Lazzeri et Caillé (2004), des blessures morales entraînant une souffrance spécifique qui renvoie à la vulnérabilité d'un individu ou d'un groupe face à une série de dépréciation dont il est l'objet. Apparaît alors un conflit de représentation de soi qui provoque le doute sur soi et sur son identité, la confirmation de son exclusion plutôt que de son intégration. »

(Roy, 2008 : 205)

Une piste permettant plus de reconnaissance serait l'inscription dans une lutte sociale définie comme « [...] processus pratique au cours duquel des expériences individuelles de mépris sont interprétées comme des expériences typiques d'un groupe tout entier, de manière à motiver la revendication collective de plus larges relations de reconnaissance » (Honneth, 2013 : 271). Mais cela passerait par le fait de trouver, dans le groupe des personnes subissant un processus de désaffiliation, une sémantique collective qui permettrait de porter cette lutte au delà des individualités. Un cadre d'interprétation intersubjectif doit alors être construit permettant la prise de parole d'individus pouvant être identifiés comme typique d'un groupe constitué. Cette communauté de destins des personnes désaffiliées ne se construit pas en France. E. Renault (2004) fait l'hypothèse que les personnes concernées ne parviennent pas à identifier qu'elles sont soumises à un déni de reconnaissance. Cette reconnaissance en négatif (Renault, 2004) amène trois types de

conséquences identitaires. D'abord, les identités sont « fragilisées » : elles se construisent lorsqu'il y a absence de reconnaissance positive, entraînant l'incapacité pour les individus concernés de se rapporter à certaines composantes de leur identité personnelle de manière positive. Ensuite, les identités sont « inversées » ou « négatives » : elles s'appuient sur une reconnaissance dépréciative où les individus s'identifient à un aspect socialement disqualifié ou stigmatisé de leur identité. Cette fragilité peut être renforcée lorsque les institutions et les normes, balisant les interactions interpersonnelles, relaient cette dépréciation et signifient aux individus leur absence de valeur sociale. Enfin, les identités sont « brisées » : elles cumulent la non-reconnaissance positive et la reconnaissance dépréciative entraînant la destruction de l'identité personnelle. L'individu est alors dans l'impossibilité d'unir les différentes dimensions de son identité et dans l'impossibilité de se reconnaître comme un être doté de valeur. L'instauration de mécanismes de défense devient la seule manière de tenir.

Nous sommes donc ici très éloignés de la possibilité d'une réciprocité relationnelle entre les personnes en grande précarité et le reste du groupe social d'autant que notre modernité freine les possibilités de concrétiser la réciprocité, entraînant une fragilisation des relations sociales. La cause principale de ce changement serait l'abstraction croissante des relations humaines. C'est à ce propos que G. Simmel parle de vulnérabilité du social. Il perçoit que le développement des échanges ayant comme médiateur l'argent contribue à cette abstraction. On ne sait plus à qui on a affaire dans cet échange, en qui on peut avoir confiance puisque l'argent permet d'être en relation avec n'importe qui, sans nécessité de le connaître, sans nécessité que les individus montrent quelque chose de leur personnalité. Par là même, la nécessité de s'engager est moins pressante. D'un côté, cela offre l'avantage de pouvoir faire se côtoyer des personnes très diverses. La substitution de l'argent à la relation permet des rapports socio-culturels où se concrétisent l'idée de réciprocité, mais cette relation est fugace et ne laisse pas de traces derrière elle. Elle sous-entend une dépersonnalisation : l'argent permet d'abolir les distances, n'a pas de forme, et détruit les autres formes (Simmel GSG6, 1900). L'argent n'a finalement, pas de caractère : « L'argent vulnérabilise donc les relations humaines en propulsant la vie quotidienne dans une abstraction toujours plus importante, où l'idée de réciprocité demeure une simple *idée* » (Simmel, GSG 6, 1900 : 695-696 cité par Papilloud, 2003 : 212).

La résultante de cette vulnérabilité du social est que le mouvement de réciprocité ne trouve comme possibilité d'activer les rapports sociaux que l'appui sur sa forme sociale et plus sur le concret. Les relations humaines ne se développent que de forme à forme, dans un jeu de conciliation entre les

formes sociales. Elles deviennent vulnérables, perdent leur capacité à faire-société, impactant par là les individus et les groupes sociaux. Pris dans cette vulnérabilité du social, les personnes en grande précarité subissent les conséquences du processus de désaffiliation et celles de leur recours à l'assistance. Difficile de voir comment retisser les fils de la réciprocité relationnelle dans un tel contexte car la force de ces dynamiques sociales compliquent grandement les relations sociales équilibrées, inscrites dans la durée et porteuses d'alliance.

Mais, au cœur même des dispositifs d'urgence sociale, des citoyens interviennent et ouvrent des possibles pour qu'une réciprocité visant l'alliance puissent se jouer. Cet acteur clef place son intervention sous l'égide de la solidarité : le bénévole.

### III. Recréer du lien social ?

Au sein de cette partie, je dresse tout d'abord un portrait du bénévole intervenant dans le champ caritatif. Puis, j'explore les embûches auxquelles la réciprocité se heurte dans la relation bénévole/bénéficiaire dans le cadre de l'urgence sociale. Enfin, je distingue le potentiel de reliance que porte le premier geste de don fait par les bénévoles.

#### **1. Des personnes pour donner**

Le bénévolat se caractérise aujourd'hui par une absence de rétribution financière, une action exercée sans contrainte sociale, ni sanction contre celui qui ne s'y investirait pas et dirigée vers autrui ou vers une communauté (Ferrand Bechmann, 1991). Une éthique du bien commun sous-tend son intervention ainsi que des valeurs d'altruisme et de responsabilité. Pour autant, les racines du bénévolat peuvent paraître contradictoires. D'une part, elles désignent des pratiques portées par des classes dominantes, suspectes de vouloir moraliser et normaliser les classes dominées, tout en étant soucieuses de sauver leur âme. Les églises organisent l'intervention des bénévoles, la charité est prônée. D'autre part, elles représentent des pratiques de solidarités de la classe ouvrières et paysannes.

La loi de 1901 décrétant l'autorisation de s'associer va permettre que les deux modalités d'action trouvent chacune un cadre. Le bénévolat restera l'apanage de l'Église et le militantisme va apparaître, dans le cadre associatif, rassemblant ceux qui se démarquent de l'adossement religieux. Tout au long du XXème siècle cependant, se construit une forme hybride, un bénévolat militant dont la caractéristique est de rompre avec les modèles liés à la charité. Les coopératives, les

mutuelles se développent, gérées par des bénévoles. Le désaveu de l'aumône est massif, l'utopie est que chacun puisse contribuer à l'amélioration des conditions de vie de l'ensemble en mobilisant ses compétences. L'association est la voie valorisée pour traiter des difficultés sociales en prônant un principe d'égalité.

Dans la seconde partie du XXème siècle, le bénévolat a « une fonction pour la société qui ne peut répondre à tous les problèmes et qui trouve même momentanément, grâce aux bénévoles, des solutions partielles et moins lourdes sur les plans bureaucratique et financier. » (Ferrand Bechmann, 1991 : 27). Dans les années 1970, l'État Providence apporte des réponses concrètes à des problèmes sociaux auparavant pris en charge par le bénévolat. La place des bénévoles bouge, ils deviennent notamment gestionnaires d'associations qui, elles, emploient des salariés ou se recentrent sur les problèmes résiduels. Les pratiques initialement portées par le bénévolat se professionnalisent et constituent progressivement le corps des travailleurs sociaux. Mais le développement massif de la pauvreté, dans les années 1980, bouleverse le paysage et change les équilibres.

L'État se trouve débordé, limité dans sa capacité à répondre aux besoins. Les plans de lutte contre la pauvreté s'appuient sur la collaboration avec de grandes associations caritatives, celles-ci parvenant à mobiliser un grand nombre de bénévoles pour soutenir les personnes confrontées aux conséquences de la pauvreté. Le bénévolat retrouve une légitimité et est valorisé. Le secteur prend de l'importance et ses acteurs interagissent avec l'État, se placent dans les réseaux de solidarité multiples, inventent des solutions alternatives et souples :

« C'est dans ce contexte de fin de siècle que le don généreux, le don « sans retour » est à nouveau sollicité, avec mission cette fois d'aider à résoudre des problèmes de *société*. Les organisations caritatives se multiplient alors qu'au début du siècle, Mauss jugeait encore la charité « blessante pour celui qui l'accepte ». [...] Mais aujourd'hui, devant l'ampleur des problèmes sociaux et l'incapacité manifeste du marché et de l'État à les résoudre, le don est en passe de redevenir une condition objective, socialement nécessaire, de la reproduction de la société. Ce ne sera pas le don réciproque de choses équivalentes. Ce ne sera pas non plus le don potlach, puisque ceux auxquels les dons sont destinés seraient bien en peine de les « rendre », encore moins de rendre plus. [...] Notre société ne vit et ne prospère donc qu'au prix d'un déficit permanent de solidarité. Et elle n'imagine de nouvelles solidarités que négociées sous forme de contrats. Mais tout n'est pas négociable de ce qui fait lien entre les individus,

de ce qui compose leurs rapports, publics et privés, sociaux et intimes, de ce qui fait qu'ils vivent en société mais qu'ils doivent aussi produire de la société pour vivre. »  
(Godelier, 1996 : 294)

Les organisations caritatives modernes actent ce changement en ouvrant les modalités du don qui prend une forme inédite : le don aux étrangers. Cette forme est défendue par toutes les grandes religions, notamment le bouddhisme et le propre de notre modernité consiste à avoir laïcisé ce don. On entend par « étranger » non des gens qui demeurent inconnus, comme dans le cas d'un don en espèces fait à un organisme de charité ou de développement international, mais des gens vis-à-vis desquels on n'a pas d'obligation en vertu des règles communes de réciprocité, inscrites ou non dans la loi, comme c'est le cas entre membres d'une même famille, entre amis ou dans le cadre d'une forme plus ou moins ritualisée de cadeau ou de service (Godbout, 2006). La personne qui reçoit le service ou le don est étrangère au sens où la relation n'est pas régie par des obligations ou des normes de réciprocité ; même s'il y a des contraintes dans la manière d'offrir le service et même si le donataire peut finir par connaître le bénéficiaire assez intimement. Le non-engagement dans la vie des personnes aidées est recommandé, entraînant une moindre responsabilité.

Ce don ne sert plus à faire naître ou à consolider des relations interpersonnelles stables, quasi communautaires, mais alimente des réseaux ouverts, potentiellement à l'infini, très au delà de l'interconnaissance concrète. Mais il contient en son sein un danger, celui de se suffire à lui-même.

## **2. Du risque de l'unilatéralité...**

Les bénévoles qui interviennent dans les structures caritatives donnent de leur temps, de leur personne, de leur énergie sans compter sur l'obtention d'un quelconque retour. En cela se reconnaît la gratuité de l'acte de don initial, sans préjuger des motivations personnelles du donateur, même si celles-ci, dans les associations caritatives, sont toujours suspectes : « Est ce que le bénévolat serait l'apanage de la classe bourgeoise, assistant charitablement et cherchant une distinction ? Ou peut-il être le fait de citoyens solidaires, militants, intermédiaires entre les classes, actifs et créateurs de lien social et de trames, de réseaux et de ponts dynamiques entre les classes ? » (Ferrand Bechmann, 1991 : 33 ). Quoiqu'il en soit, la norme d'inconditionnalité, s'appliquant dans les dispositifs d'urgence sociale, signe cette impossibilité d'exiger un retour et devrait protéger les bénéficiaires de la dette. La violence de la situation des bénéficiaires, la crainte de perdre tout contact avec cette population grandement précarisée justifie une absence de contrepartie.

Il existe, selon J.T. Godbout (2000), trois sortes de dons aux étrangers. Le don aux étrangers inconnus se caractérise par l'absence de liens directs entre donateur et donataire : le don de sang, en France, en est un exemple. Puis, le don aux étrangers connus se distingue du don aux étrangers familiers. Entre les deux, c'est la fréquence du contact et sa durée dans le temps qui changent. Dans le premier cas, le contact est ponctuel alors que, dans le second cas, le contact est multiple et s'inscrit dans une temporalité longue. Dans le cadre de cette recherche, les bénévoles sont toujours en contact direct avec les personnes en grande précarité, ponctuellement ou de manière durable :

« Avec le don aux étrangers, nous sommes en présence de ce qu'on pourrait appeler un don à l'état pur, non seulement au sens d'un don unilatéral comme on l'entend habituellement, mais aussi au sens où, à l'opposé du don dans la parenté, il n'est pas fortement influencé par la relation souvent intime que les partenaires entretiennent – parce que les sociologues appellent le lien primaire par opposition au lien secondaire qui caractérise les relations avec un fonctionnaire par exemple ».

(Godbout, 2000 : 63)

Ce type de don contient, en son sein, un principe d'inconditionnalité mais aussi de gratuité du geste tant de la part des bénévoles que de la part des bénéficiaires s'ils proposent un retour.

Mais, cela entraîne une relation où l'unilatéralité est prégnante. Ces enjeux concernant l'aumône et la positions des institutions religieuses sont pointés par R. Castel et M. Mauss : « La charité est encore blessante pour celui qui l'accepte, et tout l'effort de notre morale tend à supprimer le patronage inconscient et injurieux du riche "aumônier" » (Mauss, 2007 : 258). J.T. Godbout (1993) souligne qu'il faudrait, dans le cas où un don serait fait sans possibilité pour l'autre de rendre, préférer d'autres systèmes, le droit ou le marché, car ils sont moins attaquants. Lorsque des personnes reçoivent des dons et qu'elles ne peuvent pas rendre, il y a menace pour l'identité du receveur, car sa dignité est niée. Cette menace est renforcée lorsqu'on ne reconnaît pas le receveur comme donateur potentiel (Godbout, 2004). Cela peut aller jusqu'au risque de recevoir l'identité du donneur en même temps que son don. Le risque serait alors de perdre symboliquement son identité lorsque l'on reçoit sans pouvoir rendre.

Finalement, l'unilatéralité du don vient mettre en lumière l'asymétrie dans la relation entre des bénévoles et les bénéficiaires de l'intervention au sens où L. Fillietaz l'entend : « qu'elle trouve son origine au plan des connaissances mobilisées par les acteurs ou au plan de leurs positions sociales,

une relation asymétrique prend place lorsque des prises de rôles réciproques et complémentaires, en lien avec des identités situées, se trouvent potentiellement doublées d'un rapport vertical dans un système de places » (Fillietaz, 2006 : 94). Appliquée à la relation qui nous intéresse, l'asymétrie se distribue sur trois pôles : celui du bénévole, celui du bénéficiaire et celui de « l'objet » qui les rassemble. La relation fondamentalement asymétrique s'établit lorsque le bénévole dispose à propos de l'objet d'une compétence que ne peut acquérir le bénéficiaire en dehors de la relation. Dans les structures d'urgence sociale, ce sont les bénévoles (ou les professionnels du travail social) qui détiennent la capacité à fournir les services de première nécessité aux personnes accueillies.

Cette relation entre les bénévoles et les personnes en grande précarité s'inscrit dans un système où les places sont en partie déterminées. Ce système peut induire des rapports verticaux s'exerçant dans la vie quotidienne. Mais ces places sont en lien direct avec la nature des activités sociales exercées et c'est donc à l'échelle de la configuration des acteurs qu'il faut poser le regard pour avoir une vision plus large du schéma dans lequel la relation bénévoles/personnes bénéficiaires de l'urgence sociale se place. Les acteurs mobilisent des attentes typifiantes en s'appuyant sur des pratiques attestées par un cadre d'intervention. La nature des rapports entretenus entre les interactants est liée aux identités qu'assument les acteurs dans les configurations d'action dans lesquelles ils se trouvent engagés. On parle là d'identité située ou situationnelle, c'est-à-dire rapportées à une situation d'action spécifique. Ces identités situées définissent les modalités de participation des individus aux actions conjointes dans lesquelles ils se trouvent engagés. Les identités situées résultent de trois prises de rôles sociaux (Fillietaz, 2006) :

- un rôle social désigné par des traits identitaires préexistant à l'engagement dans l'interaction et qui constituent pour les individus les conditions d'accès à la situation d'action : ici, les traits identitaires du bénévole et ceux d'une personne en grande précarité ;
- un rôle social qui peut, dans une interaction située, impliquer une grande palette de tâches et notamment permettre une définition des actions possibles ou attendues dans la situation : ici un panel de tâches est rattaché au fait de donner, de la même manière un panel de tâches est rattaché au fait de recevoir. Les actions attendues ne se rejoignent pas même si elles sont complémentaires ;
- un rôle social qui se joue dans les discours médiatisant les échanges entre protagonistes de la situation. Il s'agit là des compétences communicationnelles à la disposition des acteurs et de la manière dont ils peuvent les mobiliser.

Cette configuration préforme, de manière forte, le cadre des actions mobilisant les bénévoles et les personnes bénéficiaires et entraîne, le plus souvent, une réciprocité inégalitaire. L. Gardin (2006) a travaillé plus particulièrement sur le principe intégrateur de réciprocité. Ainsi, il construit une typologie des formes de réciprocité agissant au sein des activités de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS). Il s'intéresse au degré d'homogénéité et d'hétérogénéité des acteurs, et à la symétrie ou l'absence de symétrie dans leurs liens. Trois formes de réciprocité émergent alors :

- la réciprocité entre pairs est caractérisée par des groupes homogènes et auto-organisés (association de pairs) proposant des activités, structures, services répondant aux besoins du groupe et soutenus fortement par une dynamique de réciprocité reposant sur le modèle de l'entraide ;
- la réciprocité multilatérale est à l'oeuvre dans des groupes hétérogènes mais qui gardent une relation symétrique. C'est le cas notamment dans les projets validant une participation conjointe de parties prenantes multiples, s'appuyant sur un consensus dans les prises de position ;
- la réciprocité inégalitaire apparaît dans les groupes d'acteurs hétéro-organisé. Un groupe propose un service ou un bien à un autre groupe mais s'en distingue. La réciprocité ne vient pas du groupe bénéficiaire mais plutôt de la société qui valorise ces initiatives et le don de temps accordé permettant le fonctionnement du service. Les bénéficiaires de ces services ont rarement la possibilité de participer à l'organisation du service, la place pour leur parole est ténue voire inexistante dans certaines organisations.

La réciprocité inégalitaire décrite par L. Gardin est renforcée si les bénévoles se positionnent dans la logique d'un don sacrificiel. Dans ce type de don, selon J. Nestor (1996), il n'y a pas nécessité de communication avec le bénéficiaire et : « [...] son refus d'accepter le don ne changerait rien à la situation car aucun processus interactif ne s'engage pour dégager une interprétation commune de la chose donnée, qui peut très bien avoir des valeurs différentes pour les deux parties, ce qui serait impossible dans l'échange marchand » (Nestor, 1996 : 127). Ce don sacrificiel réduirait donc les possibilités d'une réciprocité relationnelle car il implique de jouer la relation en deux coups : si le donataire est inconnu, le geste du donateur suffit, et s'il est connu, la première réaction du donataire, acceptation ou refus, ferme le jeu. Ainsi, le don sacrificiel vient répondre à des besoins ciblés, dans un contexte situé et peut ainsi être assimilé à un don réparateur, centré sur la chose donnée.



Un des risques majeurs de cette relation asymétrique est celui de la domination. P. Bourdieu (2000) a eu une lecture pessimiste des pratiques de don, notamment en s'appuyant sur ce qui est mis en jeu dans la figure idéale-typique du potlatch. Celui qui n'est pas en possibilité de rendre est sous la domination du donateur, devenant son obligé, son inférieur. Le premier geste de don laisse le donataire en suspension dans un état de dette qui l'obligera jusqu'à ce qu'il puisse rendre. Le donataire a alors beau jeu de parer son geste des atours de la générosité, ce mensonge et cette fiction sociale, selon P. Bourdieu, permettent de réactiver les mécanismes d'une domination.

Mais il est difficile de s'arrêter à une vision si pessimiste du geste porté par les bénévoles mais aussi de l'assignation des personnes bénéficiaires de l'urgence sociale à ce statut de débiteur. C. Macherel, trouve une piste potentielle permettant de ne pas juger cette situation comme inéductible :

« Or c'est l'excès même de la distance sociale entre les partenaires qui fonde l'efficacité symbolique des dons charitables. Cet excès exclut en effet toute réciprocité matérielle entre les mêmes partenaires ; l'apparence de gratuité que revêt dès lors le don tient à ce qu'une relation d'échange ébauchée ne peut se parachever ; le sens du premier geste reste en suspens. [...] dans l'ébauche d'échange que dessine le don charitable, le défaut de réciprocité crée un vide et, simultanément, un appel de signification ».

(Macherel, 1983 : 163)

Un appel à la construction d'une relation réciproque se dessine même s'il faut pour cela que l'espace relationnel se modifie. A partir de cette ouverture, j'explore une seconde symbolique liée au geste du bénévole.

### **3. ... à un geste premier visant le lien**

« Mais en récusant toute possibilité de réciprocité, on sort le fait de donner de son contexte social et on le prive de toute sa signification relationnelle. [...] Un don qui ne contribue en rien à créer de la solidarité est une contradiction dans les termes. »

(Douglas, 1999 : 166)

Les bénévoles intervenant dans les structures de l'urgence sociale font un pari, celui du don, seul moyen, selon Caillé (2007) de construire de la confiance et des rapports sociaux. Portés par des valeurs d'altruisme, leur première motivation est d'apporter leur aide à des personnes qui en ont

besoin sans attendre de retour. Ils rejoignent une organisation caritative leur permettant de s'allier pour décupler la force de leur action :

« En tant qu'individus, on peut dire qu'ils participent à la création d'un bien qui transcende celui de l'amour de soi (*self-love*). Ils reconnaissent qu'il est nécessaire "d'aimer" des étrangers pour pouvoir "s'aimer" soi-même. C'est tout le contraire du système d'échange marchand atomisé, dont le résultat est de "libérer" les êtres humains de tout sentiment d'obligation vis-à-vis de leurs semblables, sans égard aux conséquences pour ceux qui sont dans l'incapacité de prendre part au système » (Titmuss, 1972 : 239 cité par Godbout, 2000 : 72).

L'engagement des bénévoles est poussé par un sentiment de compassion. Ils reconnaissent l'injustice manifeste de la situation des personnes en grande précarité et désirent leur porter secours. Une forme de proximité symbolique leur permet d'imaginer le vécu des personnes, perçues comme sujets souffrants et cette empathie motive l'action. L'autre a besoin d'une intervention et les bénévoles évaluent qu'ils y peuvent quelque chose. Ils trouvent le cadre légitimant cet engagement et se confrontent à la souffrance de l'autre. Les bénévoles acceptent le rapport de face à face, portent assistance, de manière personnalisée, dérogeant ainsi à la vulnérabilité du social décrite plus haut (Simmel, 1908). Quelquefois, ils doivent se confronter à la vacuité de leur engagement en comprenant combien leur investissement change finalement peu de chose aux inégalités de richesse récurrentes. Ils peuvent avoir le sentiment de contribuer à une forme d'« habillage social de la générosité » (Bruneteaux et Lanzarini, 1996 : 162), soulageant en infime partie les conséquences de ces inégalités.

Alors, bien que le retour ne puisse être exigible, la dimension relationnelle du don entre alors en jeu, venant alors soutenir l'engagement des bénévoles. Nestor (1996) parle de don performatif, caractérisé par : « la rencontre entre l'offre libre d'une relation coopérative indéterminée et un geste en retour d'accord du partenaire sans qu'il s'agisse d'une contrepartie équivalente » (Nestor, 1996 : 144). Ce don relève d'une relation qui s'extrait de la chose donnée et nécessite l'intervention d'un tiers, qui n'est pas sans faire penser au « hau » de M. Mauss. L'alliance entre donateur et donataire est ainsi visée mais elle passe par une compréhension commune de ce qui est en jeu, par un processus d'interprétation et se déploie sur le temps long : « [...] les deux partenaires doivent construire une compréhension commune de ce que signifie la chose donnée, les gestes qu'ils échangent et la relation qu'ils construisent. » (Nestor, 1996 : 127). Un ajustement mutuel est sans cesse à l'œuvre, au fur et à mesure de la construction de la relation. Ce processus d'interprétation

permet aussi de pallier aux effets de l'indétermination constitutive de ce don : indétermination du retour car il est impossible de baliser à l'avance le contenu et le moment de ce retour ; et indétermination de la valeur symbolique que l'autre va attribuer au geste de don.

L'investissement dans la relation passe alors par une forme de confiance dans le fait que le geste sera compris au-delà de la chose donnée, comme une demande de reliance : « Le don suppose la confiance, au risque de celui qui fait le premier geste. Sa signification reste en suspens jusqu'à ce qu'un nouveau geste y réponde, qui scelle l'échange et crée un nouvel appel de signification » (Macherel, 1983 : 152). Cette demande de lien attend d'être acceptée. La réciprocité représente la possibilité pour le mouvement d'aller/retour entre les hommes de se concrétiser comme va et vient dans la relation humaine. Pour que la relation humaine se concrétise, il y a alors d'une part le fait d'accepter de céder une part de soi et, d'autre part, le fait que la relation doit être « [...] prise en charge et entretenue par des hommes. En prenant forme, elle doit engager, faire effet sur les parties en présence pour que l'individu/le groupe puisse la porter vers d'autres individus ou d'autres groupes. Elle doit pouvoir être reçue pour être donnée, elle exige un minimum de réciprocité. » (Papilloud, 2002 : 84).

Mais qu'une relation de réciprocité s'engage, il faut aussi que les personnes en grande précarité comprennent cet appel à la confiance. En effet les personnes accueillies circulent entre deux mondes, la société marchande et le circuit d'assistance. Or, les deux s'appuient sur des systèmes de référence distincts. Dans la société marchande, le produit échangé prend de la valeur par la valeur ajoutée par chaque intermédiaire, travail produit pour arriver au produit fini et mis en circulation. Mais dans le circuit d'assistance, le produit échangé n'a plus de valeur marchande : « L'échange repose essentiellement sur la construction d'un lien social » (Pichon, 2010 : 128). Les personnes en grande précarité doivent décrypter cette proposition, comprendre que ce ne sont pas les mêmes valeurs, les mêmes attendus qui sont à l'œuvre dans ce circuit, pour alors, en connaissance de cause, refuser ou accepter ce geste de lien.

Penser la possibilité d'une réciprocité relationnelle équilibrée entre bénévoles et personnes en grande précarité permet de rebattre les cartes. Les protagonistes de la relation pourraient s'offrir la possibilité de s'appuyer voire de se dégager de l'ordre de l'interaction, pour s'allier, limitant ainsi l'asymétrie de la relation. D. Temple et M. Chabal ont proposé l'appellation « don juste » pour qualifier ce lien : « Le don à bon escient est celui qui prend en compte la qualité de la demande, qui s'adapte et répond à celle-ci. Le donateur accepte que son pouvoir soit mesuré par l'exigence de

celui qui reçoit » (Temple et Chabal, 1995 : 190-191). On aurait ici de potentielles conditions pour que la réciprocité initialement inégalitaire, devienne multilatérale à condition que le groupe bénéficiaire ait voix au chapitre. On se rapprocherait alors de ce que Eme (1991 : 37-38 cité par Temple et Chabal, 1995) en parlant des services de proximité appelle une réciprocité relationnelle permettant de co-construire l'offre et la demande. Le développement de la pair aidance, des travailleurs pairs, des instances de co-construction laisse penser que la place des acteurs faibles est en train de bouger laissant place à une plus grande possibilité d'exercice de la réciprocité. L'enjeu est que bénévoles et personnes en grande précarité parviennent, en s'appuyant sur des pratiques de réciprocité, à faire varier le cadre de l'interaction et à mettre l'asymétrie initiale en mouvement. Cela veut toutefois dire qu'il y aurait la place pour que le bénéficiaire puisse le faire, qu'il le souhaite, et que ce soit entendu. La question nous renvoie à la position des personnes bénéficiaires du don.

#### *Vers la recherche*

Ce travail de recherche s'attache à comprendre comment la réciprocité se joue dans une configuration particulière rassemblant des personnages principaux : des bénévoles et des personnes en grande précarité ; dans un cadre organisé relevant de l'urgence sociale. A partir de mon travail de terrain, je repère : les tensions inhérentes à la relation qui unit des bénévoles et des accueillis et l'interdépendance des actes à l'œuvre dans cette configuration. La possibilité d'exercice d'une réciprocité relationnelle, ses enjeux et tensions sous-jacents seront observés puis analysés.

Après la contextualisation théorique de cette recherche, je propose maintenant le cadre pratique dans lequel elle a pris place. Dans un premier temps, je trace les contours du terrain d'enquête, de ses enjeux et de son public. Puis, je pose le cadre méthodologique.

#### IV Un terrain d'enquête

Cette présentation décrit le cadre de la configuration réunissant des accueillants, bénévoles et professionnels et des accueillis, personnes en grande précarité. L'accueil de jour est envisagé sous l'angle des politiques sociales le régissant mais aussi dans sa dimension pratique.

Le lieu d'accueil du public, terrain de recherche, sera nommé : Accueil ; l'association gestionnaire : Association ; le public bénéficiaires du lieu d'Accueil : Accueillis. Le terme Accueillants comprend

les bénévoles et les professionnels chargés de l'accueil du public. Sinon, la distinction entre bénévole et professionnel est faite en gardant ces termes.<sup>2</sup>

## 1. L'Accueil

Dans une organisation pyramidale, l'urgence sociale décline ses dispositifs : la veille sociale et en son sein les accueils de jour.

### *Dispositif de veille sociale*

L'Accueil est inscrit dans le dispositif de veille sociale, lui même relevant de la loi déclinant les actions de l'urgence sociale. Au sein de l'urgence sociale, les dispositifs de veille sociale et plus particulièrement les accueils de jour ont une place particulière.

Le dispositif de veille sociale est encadré par la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions. Le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) au titre du dispositif de veille sociale définit :

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'État, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'État dans le département prévue à l'article L. 345-2-4. Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité ».

(CASF, 1998 : article L 345-2)

Le dispositif (Décret 2010-255 du 11 mars 2010, art.2) comprend obligatoirement un service d'appels téléphoniques pour les sans-abri dénommé «115». Puis, selon les besoins du département, identifiés par le préfet, peuvent s'ajouter :

- un ou des accueils de jour ;
- une ou des équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri ;
- un ou des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO).

---

2 Les lieux et les personnes ont été anonymisés.

Ces services fonctionnent de manière coordonnée, dans le cadre de conventions qui précisent l'activité de chaque service, son mode de financement et les indicateurs d'évaluation de son action. La veille sociale permet de réaliser le premier contact et le premier accueil des personnes en détresse, notamment celles sans abri, de leur apporter des aides matérielles (douche, vestiaire, restauration,...) et une orientation vers un hébergement. Les structures référencées dans ce champ sont soumises à une exigence : celle d'une réponse immédiate, de proximité et inconditionnelle.

A suivre D. Cefai (2016), on remarque la dimension politique de l'urgence sociale, relayée par ce dispositif de veille sociale. La facilité d'accès, l'aller-vers constitue une tentative pour amener les personnes en précarité vers ses droits sociaux et civiques et par là même, tenter de permettre une reconnaissance sociale. D. Cefai voit là une tentative de l'État de réinscrire les personnes (à la rue pour le public dont il parle) dans une « communauté civique instituante » (Cefai, 2016 : 98). Un processus d'induction morale est alors engagé, ne permettant pas aux acteurs de ces dispositifs, bénévoles, professionnels et décideurs politiques ou associatifs, de revenir en arrière et d'en faire moins.

### *Les accueils de jour*

Arriver à l'Accueil, pas si simple ! <sup>3</sup>

L'entrée du public est au fond d'un parking et aucun signe distinctif ne permet de le repérer de loin. Un portail gris en marque l'entrée. Deux affichettes sont apposées dessus, l'une avec les horaires d'ouverture, l'autre précisant que le courrier n'est distribué que dans les créneaux d'ouverture.

#### *Le décor*

Passé le portail, on se retrouve dans une cour. Un abri en bois se trouve sur la droite avec un banc. Des crochets, sur le bas de l'abri, permettent d'attacher les chiens. Une table en bois avec deux bancs, meublent aussi la cour. Un grand panneau avec écrit l'Accueil, style street art, signé de prénoms, est vissé contre un mur extérieur. On descend trois escaliers pour atteindre une petite terrasse et la porte d'entrée. Là, passé le seuil, on entre dans une vaste pièce. Elle est meublée de tables et de chaises. Il y a de petites tables rondes, style bistrot et des tables plus grandes, rectangulaires, en bois. Des chaises oranges sont placées autour. Les murs sont crème et il y a du vert.

<sup>3</sup> Les annexes 1 et 2 proposent un plan de l'Accueil

Une sorte de verrière arrondie, au centre du plafond, apporte de la lumière extérieure à la pièce. Il y a des poutres apparentes, en bois clair. L'ensemble est plutôt agréable. Sur la droite de la pièce, contre le mur se trouve deux bureaux hauts comme les accueils administratifs. Le premier, formant un U, est encadré par deux grandes armoires. C'est l'endroit où l'on distribue le courrier. Les armoires sont remplies de dossiers suspendus avec des noms dessus, correspondant aux différentes domiciliations recensées à l'Entraide. Une autre armoire est attenante, dans laquelle sont rangées des serviettes de toilettes et des produits d'hygiène. Car c'est aussi l'endroit où l'on s'inscrit pour les douches et où l'on se voit octroyer une serviette de toilette et quelques produits d'hygiène si besoin.

A côté, le second bureau haut est rectangulaire, plus petit sur lequel il y a une ordinateur et, sur la droite, se trouve une photocopieuse. C'est l'accueil réalisé par les éducatrices spécialisées.

En arrière-fond de cette pièce, il y a un muret, d'un mètre de hauteur environ qui sépare la pièce au tiers de sa profondeur. Derrière ce muret, un espace pour passer et deux grandes tables sont installées. C'est le buffet derrière lequel se trouve des bénévoles. Sur le buffet seront installées les denrées destinées aux personnes accueillies, durant les heures où la possibilité de se restaurer est ouverte. Derrière ce buffet, se trouve une pièce, c'est la cuisine. Haut lieu stratégique, elle est ouverte sur la salle, séparée néanmoins par un passe-plat qui fait la longueur de la pièce.

Lorsqu'on traverse la pièce principale, on passe donc devant les deux accueils ouverts puis un couloir large et court permet d'accéder sur la gauche à la cuisine, sur la droite au bureau (pièce) des éducatrices et au fond, aux quatre douches et aux trois toilettes. Il y a aussi trois machines à laver et trois sèche-linge.

Au fond de cette seconde pièce, une porte verte avec un digicode. On entre alors dans les coulisses de l'Accueil. Derrière cette porte, soigneusement gardée, se trouve un couloir. Sur la gauche, il va vers une porte de sortie. C'est l'entrée officielle de l'Accueil, l'adresse administrative. C'est par là qu'entrent les bénévoles le matin. En face, une seconde porte s'ouvre sur la réserve de nourriture et le cabinet médical. À droite une seconde porte fermée avec un second digicode. Derrière, à droite, une porte, c'est la réserve de produits d'hygiène. Ensuite, un escalier permet d'accéder au premier étage qui comprend les deux bureaux des Assistantes de Service Social (ASS), le bureau du chef de service, un bureau occupé partiellement, le bureau de la

secrétaire, des toilettes et la machine à café, un bureau pour le directeur, une salle de réunion. Au second, ce sont les locaux d'un Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS) composés d'une salle de repas accessible aux salariés de l'Accueil, de bureaux accueillant les travailleurs sociaux.

Divers extraits du journal de terrain mis en récit, premières observations des lieux, février 2018<sup>4</sup>

La circulaire de la Direction de l'Action Sociale (DAS) du 10 octobre 1995 relative au dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence fixe l'objectif de création d'au moins un Centre d'Accueil de Jour (CAJ) dans chaque département, assurant une continuité dans l'accueil et l'hébergement d'urgence. Peu de données chiffrées comptabilisent le nombre d'accueils de jour. En 2005, 311 accueils de jour étaient recensés dans 86 départements (enquête de 2006 faite par la DGAS et portant sur des données de 2005).

Les Centres d'Accueil de Jour sont peu connus du grand public, la difficulté à trouver des chiffres récents le démontre, ils ne font pas l'objet de l'attention politique. Ils sont souvent cités dans les différents rapports mais les réformes successives ne s'attardent pas à en déclinier la pertinence. Ces réformes se centrent sur les dispositifs liés directement à l'hébergement et au logement, l'augmentation des places dans les périodes hivernales par exemple ou, dans le secteur de la veille sociale sur la mise en place des SIAO, ce qui fait que « les accueils de jour restent donc à la périphérie des grands chantiers et des réformes du secteur. (Fnars, 2016 : 7).

On doit au référentiel des prestations « Accueil Hébergement Insertion » de 2005 des éléments plus précis concernant les accueils de jour tandis que le référentiel suivant (2010) les citera à la marge. Il propose des éléments de définition :

« L'accueil de jour est d'abord un espace permettant d'accueillir en accès libre pendant les heures d'ouverture toute personne qui le souhaite. Aucun critère d'admission ne doit en principe être exigé, si ce n'est l'absence de comportement violent, incompatible avec la vie en collectivité. La première mission d'un accueil de jour est d'être un lieu de sociabilité, d'échange et d'abri dans la journée, où il est essentiel de recréer du lien social ».

---

4 Les encadrés seront systématiquement, dans l'ensemble de cet écrit, des extraits de mon journal de terrain



(Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, 2005 : 34)

Pour cette raison, l'accueil de jour a attiré mon attention : un lieu pour recréer du lien social. Si l'accueil de jour offre des services, l'établissement d'un lien reste une priorité. Le deuxième aspect qui a retenu mon intérêt est que les accueils de jour laissent une place à deux catégories d'accueillants : des professionnels mais aussi des bénévoles. Voilà donc un lieu où l'on reçoit des personnes en grande précarité, pour lesquelles le lien social paraît s'être distendu, potentiellement reçu par des bénévoles qui donnent de leur temps pour les accueillir. Et l'on retrouve cela dans les différents objectifs déclinés dans le référentiel. Est cité le fait de :

- « aider la personne à retisser des liens sociaux à travers la participation à la vie de l'accueil de jour » ;
- « aider la personne à se retrouver dans la dignité » ;
- « faire émerger le désir d'insertion ».

L'idée que la réciprocité relationnelle est un enjeu important au sein de ce type d'accueil émerge, d'autant plus que les prestations proposées semblent soutenir celles-ci. Il est en effet pointé, dans les prestations proposées, un « accueil autour d'un café, d'une collation favorisant les échanges avec les accueillants et entre les accueillis », un « accueil individualisé favorisant l'écoute et l'accompagnement personnalisé (sur le plan social, santé) si tel est le souhait de la personne ». La place de l'interaction, avec en son cœur la réciprocité nécessaire à toute relation, paraît donc balisée même si les prestations autres ne sont pas à banaliser.

Les accueils de jour peuvent aussi offrir des temps de restauration ainsi que des prestations de base : douche, laverie, bagagerie, domiciliation, boîte aux lettres, une aide dans les démarches administratives (permanences d'organismes sociaux), accès à un hébergement, à une aide alimentaire et à des soins, une aide à l'accès aux soins, une orientation vers un hébergement d'urgence; une plate-forme d'accueil des demandeurs d'asile (le cas échéant). Mais, de manière transversale, l'objectif de resocialisation et de réinsertion par le lien social est affirmé (Fnars, 2016), la première étape étant de parvenir à créer un premier lien. Pour cela, les accueils de jour ont un fonctionnement d'une grande souplesse car ils s'adressent majoritairement à une population en errance ayant souvent des difficultés à supporter de fortes contraintes institutionnelles : en conséquence, l'accueil nécessite un bas seuil d'exigence.

Mon travail de terrain s'est donc focalisé sur un accueil de jour d'une ville comptant en 2017, 63 714 habitants (Insee, RP 2007, RP 2012 et RP 2017, exploitations principales, géographie au 01/01/2020). Il est porté par une association laïque, assumant toutefois son ancrage dans les valeurs protestantes. Créée en 1907, cette association se décrit comme « investie dans les secteurs social et médico-social, tournée vers l'accueil et l'accompagnement de personnes fragiles » (plaquette de présentation). Elle porte les caractéristiques des associations de type historique (Damon, 2011) : elle est implantée dans le paysage de la lutte contre l'exclusion à l'échelle régionale et elle bénéficie d'une expertise de longue date ; ses budgets sont importants avec la présence de fonds privés ; elle soutient plusieurs causes et a la capacité de porter du plaidoyer, voire de la contestation.

L'Association pilote quatre structures relevant de l'urgence sociale : trois Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale et un accueil de jour : l'Accueil.

Cette association pratique le don aux étrangers (Godbout, 1992), dont les deux critères constitutifs sont le fait de rendre les services définis par des personnes non rémunérées et le fait de manifester dans ses objectifs une ouverture envers d'autres personnes que ses membres. L'association rassemble ces deux critères mais Godbout continue en proposant deux modèles :

- les organismes qui rendent librement un service sans réciprocité avec une notion d'acte libre, volontaire et gratuit ;
- les organismes d'entraide, fondés sur la réciprocité, non restreinte, généralisée, ouverte. Le service est fourni directement par des membres et non par du personnel.

L'Association, support de ce terrain, est à cheval sur ces deux modèles : la distribution de service est libre, volontaire et gratuite mais ne se débarrasse toutefois pas de la notion d'entraide, importante au sein de l'association. La réciprocité est limitée par le fait que le public reçu n'est pas en capacité de rendre facilement mais elle est voulue comme réciprocité interactionnelle porteuse de lien social. Les bénévoles, pas forcément adhérents de l'Association, sont majoritaires à intervenir dans la fourniture concrète du service.

L'Accueil, lui, a été créé en 1988 par un groupe de bénévoles. Les bénévoles restent la cheville ouvrière du projet et une équipe d'une quarantaine de bénévoles (chiffres de 2018) se relaient pour assurer les missions de l'Accueil. Son rayonnement se centre sur la ville d'implantation et sa toute proche agglomération. Le projet de service de l'Accueil (2012/2016) désigne les personnes accueillies comme étant en errance.

Dans ce projet de service, cinq valeurs sont désignées comme référence de l'action menée à l'Accueil, et trois particulièrement vont attirer mon attention car elles sous-entendent un appel à la réciprocité :

- l'hospitalité, entendue comme « accueil inconditionnel de la personne telle qu'elle se présente, dans toute son humanité, dans le respect de ses choix, de ses demandes et des difficultés qu'elle rencontre actuellement » (Projet de service 2012/2016 : 5) ;

Cette valeur sera réinterrogée et abandonnée lors du travail engagé par le service pour renouveler son projet, en 2018. Le terme hospitalité est alors décrit comme désuet, faisant penser à l'hospice ; les termes d'accueil ou de convivialité sont alors préférés. Le questionnement de cette valeur vient résonner avec une piste analytique forte que je proposerais dans la suite de ce travail.

- la citoyenneté, permettant la reconnaissance pour chaque personne accueillie d'une « place de membre de la Cité, de personne libre et capable d'exercer son libre arbitre » (Projet de service 2012/2016 : 5) ;

Cette valeur fait sens avec la définition du lien de citoyenneté, lien partiellement invalidé par la situation des personnes relevant de l'urgence sociale. Elle est pointée ici comme constitutive de l'action portée par l'Accueil. Elle permet alors que les personnes accueillies soient reconnues comme contribuant à la société, susceptibles d'être actrices dans le fait de donner à nouveau.

- la responsabilité, car « les personnes en errance sont reconnues comme actrices de leur vie, de leur histoire et ne sont pas enfermées dans une victimisation qui invaliderait leurs ressorts propres » (Projet de service 2012/2016 : 6) ;

La responsabilité ainsi entendue nécessite une interaction avec les accueillants de l'Accueil qui, sur la base d'une réciprocité équilibrée, devrait permettre que les choix de la personne accueillie soient entendus, respectés.

Les deux autres valeurs nommées sont :

- la fraternité, valeur républicaine prise en compte « à travers l'humanité, la solidarité, le partage » ;
- la laïcité, permettant « le respect de chacun dans ses croyances et ses convictions personnelles » (Projet de service 2012/2016 : 6).

L'Accueil se structure autour de trois pôles :

- le pôle santé : soins de prévention et soins curatifs ;
- le pôle accueil : domiciliation, buffet, accès à l'hygiène, orientation, travail avec les bénévoles pairs ;
- le pôle social : accompagnement social, accès au droits.

Ma recherche est centrée sur le pôle Accueil.

Le projet de service décline des objectifs spécifiques que l'on peut classer dans deux ensembles. Le premier rassemble les objectifs visant à apporter une réponse concrète aux difficultés rencontrées par les personnes accueillies : par exemple, répondre aux besoins de première nécessité et orienter les personnes dans l'accès à leurs droits. Le second rassemble les objectifs visant le lien social et manifeste alors la volonté affichée de créer et maintenir du lien avec les personnes accueillies (et entre elles) ; de permettre l'instauration d'une relation de confiance entre accueillis et accueillants ; de garantir un cadre chaleureux, sécurisant ; d'offrir des espaces d'écoute et plus globalement de la disponibilité.

M. Klinger et T. Goguel d'Allondans (1991) parlent de ces lieux qui font liens et les situent comme opérateurs de l'hospitalité urbaine : « l'hospitalité est don d'espace, espace-temps ritualisé, ouvert sur de possibles choix » (Klinger, 2003 : 51). Ils laissent la possibilité aux personnes accueillies d'osciller entre l'alliance et la séparation, espace-temps alors « ouvert au transitoire, aux refus, aux dissensions, laissant à chacun la possibilité de choisir les modalités de son errance et de ses affiliations. » (Klinger, 2003 : 51). Ce sont finalement des lieux où l'accueil des incertitudes est au cœur de la rencontre.

Le projet de service de l'Accueil résonne directement avec cette proposition : « Nous agissons pour l'instauration à travers l'Accueil d'un « lieu-lien » : un passage vers d'autres possibles, une liaison vers la Cité, une fonction politique » (Projet de service de l'Accueil, 2012/2016 : 5). Les pratiques de réciprocité sont là encore contenues dans ce second ensemble. Sont récusées l'unilatéralité et une relation asymétrique entre accueillis et accueillants. La relation est valorisée et devrait charrier avec elle une nécessaire réciprocité. L'analyse de terrain mettra en avant les possibles mais aussi les empêchements à l'exercice de cette réciprocité pourtant implicitement souhaitée.

L'Accueil est organisé de manière à pouvoir répondre à ces objectifs. C'est d'abord et avant tout, un lieu physique, géographique, ouvert les matins de la semaine (hors week-end) et deux après-midi

par semaine. En période hivernale (de fin novembre à fin mars), l'Accueil ouvre aussi les matins durant le week-end.

## 2. Personnes et personnages

L'entrée en scène des acteurs permet de repérer deux catégories principales : les accueillants et les accueillis.

*Les accueillants : bénévoles et professionnels*

Si vous repérez des têtes aux cheveux blancs, des seniors affairés, des gens debout, derrière des tables ou des bureaux, parlant français et plutôt des femmes : vous avez de grandes chances de tomber sur un bénévole. Théoriquement, on devrait aussi pouvoir les reconnaître grâce à un badge placé sur leur poitrine mais il est peu utilisé. Ils peuvent aussi se repérer au fait qu'ils font toujours quelque chose, manipulent des ustensiles (casseroles, gants d'hygiène, enveloppes et stylos, torchons à vaisselle). Vous pourrez difficilement leur parler avant 10h30, parce que c'est le coup de feu. Après, vous pourrez peut-être les approcher car ils papotent un peu plus, particulièrement dans la cuisine ou vers le buffet. Vous les verrez rarement en salle, sauf pour donner un petit coup sur les tables.

Mais, des bénévoles ne correspondent pas à ce profil. Ce qui les distingue : soit leur âge, soit leur langue. Il y a donc quelques bénévoles qui ont moins de 30 ans et quelques uns qui ne parlent pas très bien la langue française.

Si vous voyez des femmes, plutôt jeunes, à l'air concentré, derrière un bureau haut, avec souvent une petite file d'attente devant le dit bureau, vous êtes peut-être face aux éducatrices. Elles sont deux en ce moment. En principe, elles parlent doucement, se penchent pour écouter et essayer de comprendre ce que disent leurs interlocuteurs. S'il y a un souci, vous les verrez se précipiter pour intervenir. Ce sont les seules à pouvoir utiliser le bureau, pièce à laquelle on accède dans le petit couloir qui va aux douches.

Puis vous allez voir des personnes qui entrent et sortent par la porte du fond (quand on ne connaît pas on ne sait pas d'où elles viennent). Rien ne permet vraiment de les distinguer. Ce sont quasiment toutes des femmes, elles viennent en cherchant du regard dans la salle, repartent avec des personnes... Ce sont les personnes qui effectuent des prises en charge à visée de soin : une infirmière, deux thérapeutes, un médecin se croisent pour accompagner les personnes accueillies vers le soin ; mais aussi les Conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF) qui assurent l'accompagnement social.

Si vous venez pour la première fois et que vous n'êtes pas accompagné par quelqu'un qui connaît, attrapez quelqu'un qui semble connaître le lieu et dites lui ou faites lui comprendre que vous êtes novice, il devrait vous guider. Sinon, vous risquez de ne rien comprendre, de passer inaperçu et de repartir sans avoir ce que vous étiez venu chercher.

Divers extraits du journal d'enquête mis en récit, observation des acteurs, février 2018

L'équipe de professionnels de proximité est composée, en 2018, de cinq travailleuses sociales. Trois éducatrices spécialisées sont chargées de l'accueil proprement dit. Elles accueillent les personnes qui le souhaitent dans la salle principale, sans rendez-vous et durant toute la durée de l'ouverture au public. Elles proposent une écoute, une première évaluation et un suivi de la situation de la personne, des propositions d'orientation éventuelles et ce, tant que la personne le souhaite. Un principe de libre adhésion est au cœur de cette proposition d'accueil. Deux Assistantes de Service Social sont chargées de l'accompagnement social. L'accueil se fait alors sur rendez-vous (hormis deux temps de permanence sans rendez-vous), dans des bureaux au premier étage donc hors de la pièce principale. Les objectifs sont alors centrés sur l'accès et le maintien des droits sociaux, dans le logement, la contractualisation du RSA pour les personnes sans domicile fixe, la constitution de dossiers pour des aides financières ponctuelles et l'orientation vers les services ad-hoc.

Un accueil santé regroupe plusieurs actions liées à la santé. Sont assurées des permanences d'accès aux soins, une action de soutien psychologique, une permanence de soins bucco-dentaires, une action globale d'accès et d'accompagnement aux soins. Des intervenants se relaient, notamment cinq médecins bénévoles, une infirmière salariée à mi-temps, une psycho-thérapeute en vacation,

une conseillère en santé holistique et des bénévoles assurant des transports vers la permanence bucco-dentaire.

Enfin, l'Accueil, ce sont 4 000 heures annuelles de bénévolat (source Rapport d'activité 2017) effectuées par une équipe de 35 bénévoles organisant et mettant en œuvre les services permettant de répondre aux besoins primaires des personnes accueillies. Chaque matin, une équipe différente composée de 6 personnes environ, se relaie. Ainsi elle propose la possibilité de :

- se restaurer ;

Un buffet est proposé tous les matins de la semaine, jusqu'à 11h, préparé par une équipe de bénévoles avec les denrées récupérées auprès de la Banque Alimentaire. En 2017, 19 tonnes de nourriture de la Banque Alimentaire ont été distribuées à l'Accueil. Des boissons chaudes sont proposées tout au long de l'ouverture. Toute la matinée, les bénévoles servent les personnes accueillies se présentant au buffet.

- se laver ;

Trois douches et des sanitaires peuvent être utilisés par les accueillis, sur inscription lorsqu'ils arrivent. Le temps pour l'usage de la douche est limité à 20 minutes par personne : cela permet à toutes les personnes d'y accéder. Les bénévoles inscrivent les personnes, suivent l'ordre de passage, rappellent à l'ordre ceux qui dépassent le temps, donnent produits d'hygiène et linge de toilette, entretiennent le linge de toilette.

- laver du linge ;

Trois machines à laver et sèche linge sont à disposition des personnes accueillies mais elles doivent réserver un créneau auprès des travailleuses sociales pour accéder à ce service.

- récupérer du courrier ;

Dans le cadre d'un agrément administratif de la préfecture, l'Accueil propose un service de domiciliation. Il permet aux personnes sans logement fixe de recevoir leur courrier administratif et personnel. Ce service est géré par les bénévoles qui réceptionnent, trient et répartissent le courrier. Ils le distribuent aux personnes qui se présentent, ce qui nécessite de bien comprendre leur nom, de ne pas confondre les homonymes, de vérifier les documents d'identité, les procurations éventuelles. Les bénévoles peuvent aussi proposer, si besoin, une aide à la lecture et/ou compréhension des courriers. En cas de besoin, ils orientent les personnes vers les professionnelles intervenantes à l'Accueil.

Dans cette répartition des tâches, les bénévoles appelés à intervenir au plus près des besoins primaires des personnes accueillies, sont placés dans une posture particulière. En constatant cette

séparation des tâches, actant une forme de hiérarchie de prestige entre les tâches, on pourrait considérer que les bénévoles se coltinent le « sale boulot » (Hughes, 1996). Selon le jugement des autres, le prestige peut alors se transformer en capital symbolique. A l'Accueil, les tâches « prestigieuses » semblent revenir aux salariés. Pourtant les bénévoles ont choisi et assument d'être acteur du sale boulot. Ainsi, Anne-Marie (bénévole) me l'explique lors de notre entretien (28 mai 2018). Lorsqu'elle commence à être bénévole, elle cherche à n'avoir aucune responsabilité. Ancienne professeur, elle veut s'éloigner de cette nécessité de prendre des décisions, mener un groupe : « Couper du saucisson et faire des salades » lui convient. Les bénévoles sont, dans le même temps, portés par l'utilité absolue de leur action, il est d'ailleurs fréquent de les entendre dire : « Sans nous, l'Accueil ne tournerait pas », ce qui peut alors renverser la hiérarchie du prestige.

### *Les accueillis*

Et puis, vous allez voir plein de gens dans cette salle, majoritairement des hommes, souvent assis. Les couleurs de peau, les tailles, les langues, les looks, les stigmates, votre regard embrasse une telle diversité de personnes que vous en aurez peut-être le tournis. Ce sont les personnes qui utilisent le lieu, ici on dit « les accueillis ». Quelques femmes sont présentes mais aussi des enfants.

Vous reconnaîtrez les accueillis au fait qu'ils mangent, avec un petit plateau ou qu'ils boivent une boisson chaude, que beaucoup discutent et semblent se connaître. Si vous êtes attentifs, vous remarquerez aussi des gens avec les cheveux mouillés, rasés de près et sentant le propre. Ces personnes viennent d'utiliser les douches.

Il y a aussi des gens debout, qui attendent. Soit ils veulent un renseignement, soit ils ont un rendez-vous, ou ils attendent leur courrier mais ça vous ne pouvez vraiment pas le comprendre lorsque vous venez pour la première fois. Ceux qui ont un rendez-vous, vous pouvez peut-être les repérer car souvent, ils ne se mélangent pas au reste des personnes.

Divers extraits du journal de terrain, observations en salle, février 2018.

Mon premier constat est l'extrême difficulté à cerner et à définir le public concerné par les accueils de jour. Une des raisons est que le principe d'universalité et d'inconditionnalité de l'accueil qui



s'applique à ces structures empêchent de demander et surtout de tenir des statistiques sur l'identité, l'origine, le parcours... Les professionnels de terrain peuvent proposer des typologies de publics mais elles ne reposent que sur des informations officieuses. Comme le pointe le référentiel Accueil Hébergement Insertion : « Le seul critère ici est celui de la détresse sociale » (Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, 2005 : 10), et parle plus loin de personne « en grande difficulté sociale, ayant, le plus souvent, dormi dehors ou dans un centre d'hébergement d'urgence, ou très mal logée. Il peut s'agir de personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité » (Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, 2005 : 34). P. Vidal-Naquet note : « Pour répondre aux besoins de personnes délaissées, entièrement ou en partie, par les dispositifs normalisés, les structures d'urgence se spécialisent peu à peu dans l'accueil des publics a priori indéfinissables, dans l'accueil de tous les « sans » : sans abri, sans emploi, sans revenu, sans famille, sans droits... » (Vidal-Naquet 2005 : 10).

Ce même auteur tente cependant de définir deux profils de personnes relevant de l'urgence sociale :

- celles qui développent une « économie de l'exclusion », qui se débrouillent avec des ressources légales, illégales, assistance sociale classique, réseaux d'urgence...
- celles pour qui l'insertion est vraiment hors d'atteinte : étrangers en situation irrégulière, personnes en situation de handicap dans la rue depuis longtemps...

Dans une étude de la FNARS, un travail à partir de 15 rapports d'activités a permis un essai de catégorisation à partir du terrain. Elle propose trois profils : le public dit local (personnes venant d'un territoire de proximité) ; le public issu de l'union européenne ; le public hors de l'union européenne, décrite comme une « nouvelle population » et comprenant notamment les demandeurs d'asile ou les déboutés. Les structures interrogées pointent la disparition de la figure du SDF définie par les images stéréotypées du clochard ainsi que la présence de plus en plus prégnantes de populations sujettes à des troubles psychologiques et psychiatriques (Fnars, 2016). Le public concerné est encore composé d'une majorité d'hommes mais avec une montée en puissance du nombre de personnes de plus en plus jeunes, de femmes (avec ou sans enfants) et de familles. Cette étude note aussi la présence, au sein des accueils de jour, de personnes en emploi, bénéficiaires du RSA, de l'AAH, du chômage ou d'une petite retraite.

A l'Accueil, une réunion de travail portant sur la thématique des publics accueillis a permis de repérer ces changements à l'œuvre, d'autant que certains bénévoles intervenaient déjà à l'ouverture du service, en 1998. Depuis cette date, les publics historiquement accueillis et toujours présents

étaient les personnes sans domicile, les hommes seuls qualifiés de marginaux, les personnes en grande précarité. La population reçue était locale. Au cours des années 2000, s'ajoutent à ce public des jeunes, des personnes toxicomanes, des femmes seules et des retraités avec peu de ressources. Ceux que les accueillants appellent de nouveaux publics, arrivent à l'Accueil depuis quelques années : les demandeurs d'asiles, les personnes déboutées de ce droit d'asile. Cette population a la particularité de venir en famille alors que les mineurs ne sont théoriquement pas acceptés à l'Accueil. Sont aussi accueillies les personnes avec des troubles psychiques et les jeunes majeurs qui avaient, durant leur minorité, le statut de Mineurs Non Accompagnés (MNA). De nouveaux besoins apparaissent alors : les accueillants doivent être au fait de nouvelles procédures pour pouvoir orienter efficacement ; l'espace n'est pas adapté pour recevoir et protéger des enfants et plus largement les familles ; la présence régulière d'une Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP) serait nécessaire (Coopérative d'éducation populaire l'Orage, 2018)

### **3. Le cadre de l'Accueil : une diversité de projections possibles**

Le cadre même de l'Accueil est particulier car en son sein, se croise une diversité d'itinéraires, de projections. L'Accueil est un lieu aux multiples facettes. Il abrite en son sein des réalités bien différentes qui dessinent les contours de publics usagers bien plus contrastés que ceux dont l'urgence sociale paraît nous parler.

#### *Un lieu de secours*

L'Accueil est d'abord un lieu de secours pour ceux qui doivent recourir aux moyens de la rue et de l'assistance pour vivre, ceux s'étant engagés dans une carrière de survie (Pichon, 2010), notamment les personnes Sans Domicile Fixe (SDF). P. Pichon propose ce terme : pour désigner d'une part, un ensemble d'activités auquel ces personnes se livrent pour survivre : rechercher où dormir, de quoi manger, faire la manche, etc. ; d'autre part, pour permettre de « mettre en relation l'identité personnelle des individus en situation de survie et l'environnement dans lequel leur image de soi se construit » (2010 : 53). On peut ainsi parler de « carrière » au sens goffmanien du terme, même si ce groupe social est hétérogène. Dans les enquêtes de P. Pichon, la survie se caractérise par les nombreuses épreuves rencontrées par la personne SDF face auxquelles elle mobilise des initiatives, des imitations et des apprentissages :

« La carrière de survie doit donc s'entendre comme un temps biographique, marqué par un début et une fin espérée, en cela détachée du cours ordinaire de la vie, situé dans un environnement souvent hostile à l'intérieur duquel, afin de s'y adapter et se

maintenir en vie, les personnes prennent un peu plus chaque jour le risque de se détacher du monde, d'en devenir les « individus perdus. »

(Pichon, 2010 : 55)

Ces contraintes, extrêmement fortes, lui font prendre le risque de perdre ce qui la fonde comme sujet. Parmi ces contraintes, l'absence (ou l'effacement ou la dispersion) d'un « chez-soi » est déterminante. La personne se trouve alors en quête d'une « sécurité ontologique » (Pichon, 2010 : 54). L'Accueil est donc l'un des nombreux lieux de survie, jalonnant le réseau d'assistance, à même d'apporter un peu de cette sécurité, notamment par la stabilité et la fiabilité des services proposés pour assurer sa subsistance.

#### Premiers pas de Daniel dans la carrière de survie

Daniel arrive un matin à la fin du mois de mars. Il a l'air fatigué. Il s'assoie à une table et regarde autour de lui. Il semble chercher à comprendre comment ça marche. Au bout d'un moment, une bénévoles va vers lui et engage la conversation. Peu de temps après, il va au buffet.

Une après-midi, l'Accueil est ouvert. J'engage la conversation et Daniel me donne des éléments de ce qui l'amène là. Il vient d'être « mis dehors » par sa femme et n'a « plus rien ». Il ne sait pas comment s'y prendre, ne s'est jamais préoccupé de ses papiers administratifs. Il est aujourd'hui à la retraite après une carrière où il est passé d'ouvrier à ingénieur. Il me raconte longuement son parcours et au fond de moi, je ne peux m'empêcher de constater le contraste avec le lieu dans lequel on discute : un accueil de jour.

Nous poursuivrons régulièrement nos conversations où Daniel me raconte les multiples obstacles qu'il doit affronter. Il n'a pas de lieu où dormir et essaie donc de multiples stratégies pour rester en sécurité la nuit. Il essaie de ne pas dormir de la nuit, m'expliquant qu'il trouve toujours des gens, plus ou moins déglingués, avec qui discuter dehors. Il tente aussi de trouver des lieux où il se sent de dormir un peu. Il met alors ses affaires sous sa tête pour éviter qu'on les lui vole. Mais il s'est quand même fait voler son sac, il a commis une erreur ce jour là car un bout de son sac était visible. Il s'est fait embarqué par la police. Il a noué quelques relations à l'Accueil et est quelquefois « hébergé » chez ceux qui ont une voiture pour dormir. Mais il se rend

compte peu à peu qu'il ne peut pas vraiment faire confiance à un grand nombre de personnes fréquentant l'Accueil car il s'est souvent « fait avoir ».

Les méandres administratifs le déborde, comme Jérôme Cahuzac, il souffre de phobies administratives, déclare-t-il en riant. Sauf que les conséquences pour lui sont assez catastrophiques car la plupart de ses droits ne sont pas actifs : « Laurence (ASS)<sup>5</sup>, elle s'arrache les cheveux avec moi ».

En attendant, il est dehors et sans ressources.

Son histoire, telle qu'il la raconte, me donne le sentiment d'une chute et d'un apprentissage brutal de la vie sans rien, à la rue, avec ses combines, ses magouilles, sa débrouille, sa dureté mais aussi quelques bons moments. Daniel est convaincu que ce n'est que temporaire, car il a travaillé toute sa vie et que même si sa femme « veut [le] plumer », il pense quand même que les choses vont se rétablir. Mais il « fatigue », quelquefois, il « n'en voit pas le bout » et de nombreuses choses le mettent dans une colère noire : « tous les gestes quotidiens sont difficiles à la rue ; toi quand tu veux aller aux toilettes, tu ne te poses pas la question, moi, il faut tout le temps que je pense à anticiper... et encore, j'ai du pot, j'suis un homme... ça serait plus dur pour toi... »

Divers extraits du journal de terrain, discussions avec Daniel, accueilli, du 30 mars 2018 au 17 juillet 2018

### *Un lieu de sociabilité*

Mais l'Accueil est aussi un lieu où la sociabilité peut s'exprimer. P. Pichon (2010) pointe que l'engagement dans la carrière de survie permet aussi aux personnes SDF de construire des liens de sociabilité efficaces : à l'Accueil, elles peuvent rencontrer des professionnels, des bénévoles mais aussi des personnes vivant la même situation. Certaines sont alors susceptibles de les soutenir, de les initier aux multiples subtilités du réseau d'assistance. Il y a alors un paradoxe car fréquenter l'Accueil revient, dans le même temps, à accepter l'étiquette, à confirmer l'engagement dans la carrière de survie mais aussi, par les interactions rendues possibles, à ouvrir la possibilité de ne pas s'y perdre entièrement :

« L'assistance est un espace démultiplié, avec ses lieux fortement localisés et référés à l'histoire d'une ville, d'un quartier, d'une église, ses personnages repérables selon leurs rôles et la reconnaissance qu'ils acquièrent par l'expérience. Elle est aussi un espace où

---

5 Dans les encadrés, les annotations en italique et entre parenthèse me permettent de donner des indications complémentaires au lecteur afin de faciliter la compréhension du contexte.

se construisent des liens interpersonnels, selon les cas, les personnes sans domicile les recherchent, s'en accommodent ou tentent de s'y soustraire. Cette pluralité des lieux et des liens devient un enjeu crucial d'une carrière de survie. »

(Pichon, 2010 : 123)

Pour une part des accueillis, cette sociabilité peut se définir comme éphémère : « De même si l'accompagnement est défini sous le registre de la sociabilité, c'est davantage sous les aspects d'une *sociabilité de passage* que les intervenants en parlent. » (Ravon, Pichon, Franguiadakis, Laval, 2000 : 82). Mais, d'autres viennent là très régulièrement et même s'ils peuvent avoir de longues périodes d'absence, lorsqu'ils retrouvent l'Accueil, il y a souvent quelqu'un qu'ils connaissent. On entend quelquefois des : « Tiens ça fait longtemps qu'on a pas vu Séjo ? ». Quelques-uns sont presque des légendes, et les histoires qu'on raconte sur eux tiennent de l'épopée. Lorsqu'ils arrivent, de nombreuses personnes les sollicitent pour se mettre à jour et continuer la construction, ensuite oralisée, de l'histoire. Ce lieu de sociabilité n'est pas utilisé comme tel uniquement par les personnes SDF mais aussi par d'autres personnes qui, au-delà de souhaiter économiser quelques ressources en venant prendre un repas ici, s'attardent souvent une bonne partie de la matinée. L'Accueil devient alors le lieu de lutte contre la solitude :

Clovis : Ne parler qu'à ses murs.

Clovis vient très régulièrement à l'Accueil. Il est décrit comme « un peu perché » par les bénévoles mais « pas méchant ». Lorsqu'il s'installe ce n'est jamais seul et les conversations sont toujours animées à sa table. Il est poli et discute toujours un peu avec les bénévoles lorsqu'il vient. Il ne vient que le matin, prendre un petit déjeuner et n'utilise pas d'autres services car Clovis a un logement. Il doit avoir autour de 70 ans. J'ai mis longtemps à l'aborder, il me semblait assez peu intéressé par la présence des bénévoles, toujours avec d'autres : il s'agit aussi de ne pas s'imposer.

Mais un jour, il se retrouve en tout petit comité à une table avec un accueilli, Yves que je connais bien et qui m'invite à m'asseoir. Nous discutons de tout et de rien, puis Clovis se lance dans un grand discours sur la religion et les livres. Le propos est ésotérique, quelque peu décousu. Nous écoutons mais au bout d'un moment, Yves l'interpelle en lui disant d'arrêter de monopoliser la parole. Clovis s'excuse et dit

qu'il n'a pas si souvent l'occasion d'exprimer ses idées. Il lit beaucoup mais peut rarement dire ce qu'il pense. S'engage alors une discussion sur la solitude. Yves renvoie à Clovis qu'il a quand même de la chance car, lui, a un toit sur la tête. Clovis a alors cette phrase : « Tu sais c'est pas le tout d'avoir un toit sur la tête. Moi, je me retrouve souvent à ne parler qu'à mes murs. Quelquefois, je me demande pourquoi je vis. » Yves dédramatise en lui disant combien il nous manquerait s'il n'était plus là.

Journal de terrain, conversation avec Yves et Clovis, accueillis, 22 mai 2018

A un niveau sociétal, D. Le Gall (1993) note une évolution des relations sociales se caractérisant par une démultiplication des échanges mais, dans le même temps, une baisse de la qualité relationnelle. Le sentiment d'appartenance à un collectif, à un groupe restreint est mis à mal par une norme d'impersonnalité, connue dans les relations secondaires mais touchant désormais les relations primaires. Ce changement génère ce que Le Gall nomme « le fait de solitude » (1993 : 96) se déclinant en deux pôles :

- le sentiment de solitude traduit un manque ponctuel de relations à l'autre ;
- la solitude concrète reflète un manque effectif de relations avec l'idée d'une permanence de ce manque dans la durée.

Cette solitude concrète est renforcée par la perte des relations hors de la sphère interpersonnelle, du fait de périodes de chômage longues et non choisies par exemple. Les personnes se retrouvent alors renvoyées à leur sphère interpersonnelle. Si ces rapports sociaux primaires sont fragiles ou inexistantes, on parlera d'isolement socio-affectif. La Fondation de France a diligenté un important travail d'enquête sur la solitude en France. Ainsi : « Sont considérées comme étant en situation d'isolement objectif les personnes qui n'ont aucune relation sociale significative au sein des cinq grands réseaux de sociabilité : réseau familial, réseau professionnel, réseau associatif, réseau amical, réseau de voisinage. » (2011 : 3). Cette enquête démontre un lien entre la situation de pauvreté (au sens de l'INSEE) et l'isolement. Alors que 9 % de l'ensemble de la population étudiée est en situation d'isolement objectif, ce chiffre monte à 18 % chez les personnes déclarant des revenus inférieurs à 1 000 euros par mois (chiffres de 2010) :

Un monsieur a l'air bien triste tout seul sur sa chaise haute. Je l'interpelle dans la matinée en lui disant qu'il a l'air triste. Il me dit qu'il cherche sa femme, qu'il ne la

retrouve pas et qu'il ferait mieux de se tuer. Il sera vu en entretien par Mila (*éducatrice spécialisée*) mais celle ci se sent impuissante car ce monsieur demande toujours la même chose : que l'on retrouve sa femme. Mais à chaque fois, il veut faire des démarches qui ont déjà été faites, sans succès. Il repart donc dépité de l'entretien.

Journal de terrain, observation en salle, 14 février 2018

Parmi les publics de l'Accueil, je retrouve ces personnes vivant à la fois une situation de pauvreté et cette solitude concrète. La fréquentation de l'Accueil est alors une manière de lutter contre l'isolement. Ces accueillis font parties des habitués, n'utilisent que le service de restauration car ils ont un domicile. Ils retrouvent certaines personnes, prennent un café, partagent toujours la même table. Ce lieu devient alors lieu d'interaction quotidienne et permet de juguler la spirale de l'isolement. M. Klinger évoque la multiplication des lieux d'accueil qui pourraient avoir :

« pour fonction de reprendre les trous de la trame sociale sans apporter de moyens réels de sortir de la précarité, rattachant néanmoins les uns aux autres, facilitant la circulation de lieux en lieux et l'inscription en des réseaux de relations. Ces espaces ouverts et protégés tout à la fois, peuvent aussi s'interpréter comme des creux et des niches au sein de la ville anonyme, qui ouvrent la possibilité d'entrer en relation, tout en préservant le quant à soi, et offrent des moyens, certes modestes, de se ressaisir tout en incluant les hésitations des histoires de vie de chacun. »

(Klinger, 2003: 49)

*Dans une temporalité fragmentée, un lieu repère*

L. La première fois que je suis venu à l'Accueil, ce n'était même pas ici. C'était rue F. Alice (une des bénévoles à l'origine de la création de l'Accueil, NDLR), je la connais depuis 15 ans. La première fois, c'était en 2003, 2004, c'était à l'entrée de la rue F.

*S. Moi je n'ai même pas connu. Je ne sais même pas où c'est... à peu près. Et tu te rappelles de ce premier jour ?<sup>6</sup>*

L. Non, non.

*S. Et quand tu es revenu ici ? [...] tu arrivais avec une demande précise ?*

6 Dans les extraits d'entretiens, les phrases en italique et commençant par la lettre S. désignent mes interventions.

L. Je connaissais. Je connaissais Alice depuis longtemps et à chaque fois que j'ai un problème, à chaque fois que je suis dans le creux de la vague, je reviens à V.. Je suis né à V., alors retour au point de départ. Et une fois qu'on connaît les structures, avec le temps, ça aide. Le fait de connaître la ville, de connaître les infrastructures, Pôle Emploi, etc. Ça fait gagner du temps et c'est pour ça que je suis revenu à V. et que je suis revenu à l'Accueil.

*S. Mais, ça veut dire que c'est un repère ?*

L. Ouais, ouais, ouais...

*S. Quand un peu tout s'écroule, il y a un repère ?*

L. Quand il faut repartir au départ des choses...

*S. ... Tu repars de là.*

L. Voilà. Le fait de savoir où sont les différentes infrastructures, Pôle emploi, la CAF, le Trésor Public, tout ça. Pour le courrier, je sais que c'est faisable ici ; pour manger, pour l'hygiène, voilà. Il y a tout, regroupé dans une ville que je connais donc pas la peine de m'aventurer dans une ville que je ne connais pas, où je ne connais pas une seule rue.

*S. C'est une bonne stratégie.*

L. Concrètement, il y a une ville que je n'ai jamais fait, c'est Nantes. J'adorerais aller à Nantes. Mais quand je me suis retrouvé dans la merde, je ne me suis pas dit « Tiens, je vais aller à Nantes ! ».

*S. Tu vas vers du connu ?*

L. Tu vois, ça va jusqu'à, ça paraît un détail tout bête, mais de mémoire je me rappelais où étaient les toilettes publiques.

*S. Non, c'est pas un détail.*

L. Les toilettes publiques, les fontaines mais aussi le CHRS... Je me suis dit : « Bon on retourne à V. » et je suis revenu.

Entretien avec Lionel, accueilli-bénévole, le 18 avril 2018

La temporalité des personnes SDF est intimement liée à la temporalité dictée par les institutions qui délivrent de l'assistance. D'ailleurs, E. Gardella (2016) parle d'un fonctionnement de l'assistance marquée par le fractionnement social, voulant ainsi montrer le morcellement des différentes propositions relevant de l'urgence sociale et conduisant les personnes à une désynchronisation entre leurs attentes, notamment celle de pouvoir se poser, et leur pratique quotidienne qui les obligent à courir derrière le minimum vital, dans des lieux très différents. Il devient alors complexe de trouver



un endroit où revenir, prendre le temps et potentiellement interagir tant avec les autres personnes bénéficiaires qu'avec les accueillants des structures d'aide. Les personnes sont tributaires de files d'attente ; ce qui est facile d'accès dans le monde « normal », tels l'accès à la nourriture, à une douche, des toilettes, est ici soumis au temps long et quelquefois au fait de le trouver dans des endroits très différents, éloignés les uns des autres et donc nécessitant des déplacements : « L'emploi du temps se trouve englouti par la recherche d'un lieu pour dormir, se reposer, manger, se laver, actions qui renvoient autant à des besoins élémentaires qu'à des activités essentielles pour ne pas se sentir « déshumanisés » comme le disent certains sans-abri présents dans l'urgence depuis plusieurs mois, voire plusieurs années » (Gardella, 2016 : 251). Pour les SDF, les accueils de jour peuvent tout de même permettre une pause dans le rythme, notamment par les différents services réunis au même endroit mais aussi par la stabilité de l'ouverture au public.

Les personnes sans abri sont ancrées dans un territoire et les lieux offrant un accueil inconditionnel font fonction de référence sécurisante. Dans leur enquête, D. Zeneidi-Henry et S. Fleuret (2007) mettent en exergue l'importance de cet ancrage géographique, lié notamment à un besoin de repères. Ces repères sont constitués de personnes pouvant apporter des ressources de différentes nature (matérielles, morales, etc.) et/ou de lieux importants dans le parcours des personnes sans abri. Ainsi, l'Accueil offre, par la permanence de son activité, un ancrage géographique, biographique et psychique aux personnes dont le parcours de vie est morcelé. Il est le trait d'union entre des personnes en très grande précarité et celles qui sont susceptibles de les accueillir pour les soutenir. On peut alors parler de fonction pivot de l'Accueil : « La localisation en un point fixe prend le rôle de pivot de la relation sociologique chaque fois que le contact ou la réunion d'élément par ailleurs indépendants ne peut se produire qu'en un certain endroit » (Simmel, 2013 : 617).

#### *Enfin, l'Accueil est aussi un lieu d'attente*

Malgré le bon degré de réactivité dans les dispositifs d'accueils en France, l'attente est une épreuve récurrente des usagers de l'urgence sociale. Elle est décrite par E. Gardella (2014) comme une figure temporelle caractérisant les relations asymétriques existantes entre des institutions du travail social et leurs usagers. Ainsi, des lieux comme l'Accueil sont, en partie, fréquentés par des personnes qui attendent : attente d'une place d'hébergement, attente d'un accès à leurs droits, attente d'un emploi, d'une décision administrative. Cette situation d'attente caractérise certains publics fréquentant l'Accueil, même si elle n'en passe pas par les mêmes modalités.

Les demandeurs d'asile attendent. Nous sommes alors dans une configuration où le futur représente l'espoir, « l'horizon du présent de l'attente » (Kobelinsky, 2014 : 33). Ils n'ont pas l'autorisation de travailler le temps du traitement de leur demande. Malgré un raccourcissement des délais de réponse, ce temps suspendu est parfois difficile à supporter. L'Accueil représente alors un lieu où retrouver d'autres personnes placées dans cette même situation mais aussi des personnes appartenant à la même communauté nationale d'origine, permettant alors un soutien mutuel.

Les personnes dans une situation administrative telle que l'accès à leurs droits est un casse-tête attendent. Elles sont dans l'incapacité de démêler seules l'écheveau de leurs dossiers et, dans cette attente, se retrouvent sans droits. L'accès au RSA, au logement, aux soins est impossible. Les personnes sont renvoyés à l'impuissance de faire avancer les choses, impuissance à comprendre les méandres des différentes administrations. L'Accueil tient alors deux fonctions. D'abord, les professionnelles du travail social tentent, non sans difficulté, de remettre de l'ordre dans ces parcours. Elles se heurtent néanmoins aux incohérences, aux lenteurs, aux effets délétères des bureaucraties, mais s'appuient sur leur légitimité et leurs compétences pour instaurer un rapport de force avec les administrations, que les personnes concernées peuvent difficilement instaurer. L'Accueil représente alors l'espoir que la situation se dénoue, charge à son personnel d'absorber l'agressivité, la désespérance des personnes bloquées. Ensuite, l'Accueil, dans ces situations, est aussi le lieu où se poser, se réchauffer, s'abriter, faire le point, mieux comprendre, avoir une écoute immédiate. L'attente devient plus supportable car partagée avec d'autres, représentant des inclus et témoignant de l'indignité de leur situation :

Alex : une attente à faire repartir en prison

Lorsque Alex pénètre la première fois à l'Accueil, il ne passe pas inaperçu. Le verbe haut, des demandes à n'en plus finir, il est tendu et il faut peu de choses pour le mettre hors de lui. Les éducatrices à l'Accueil prennent le relais et parviendront, au fil des semaines à installer une relation plutôt sereine malgré des hauts et des bas.

La situation d'Alex est un casse tête administratif sans fin. Il est sorti de prison il y a moins d'un an après une incarcération longue, et à sa sortie aucun de ses droits n'était en place. Il se retrouve alors sans logement, sans revenu, sans domiciliation. Il commence son parcours administratif dans la ville de M. puis voyant qu'il ne parvient à rien, rejoint V. et se dirige vers l'Accueil qu'il avait déjà connu il y a de longues

années.

Les professionnelles de l'Accueil vont mettre plus de 6 mois à rétablir Alex dans ses droits avec des embûches tous les jours. Alex vivra sans aucun revenu pendant tout ce temps là. Il attend tous les jours que sa situation se débloque, se dit impuissant et cela le rend « dingue » :

A. Que ce soit le social, que ce soit l'administratif, je te jure je les aurai en face de moi les personnes, sans mentir, je les aurai tous égorgées, véridique : « On peut rien faire, on peut pas faire ci, on peut pas faire faire la, bla bla, patin couffin ». Moi je suis le dernier des cons. « Toi tu arrives le matin, tu es derrière ton bureau, tu as ton café, la vie elle est belle et les autres qui sont en galère, tu dis que tu travailles pour eux et en fait tu en glandes pas une ».

Un transfert de dossier, tu appuies sur un bouton, et ça prend 4 minutes. Comment ça se fait que ça prend 2 mois, 2 mois ! Moi ça fait un an que je galère. Normal !

Journal de terrain, 21 février 2018 observation et entretien avec Alex, 07 mai 2018.

Enfin, ceux qui attendent tout simplement, sans que l'horizon n'offre de possibilité rapide d'amélioration de leurs situations. L'exemple typique est celui des personnes déboutées définitivement du droit d'asile. Se retrouvant avec une Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF), ces personnes se retrouvent en situation illégale sur le territoire et choisissent malgré tout de rester en France. Elles entrent alors dans une vie hors la loi, vivant de débrouille, vigilantes à ne pas se faire arrêter par les forces de l'ordre. L'inconditionnalité mise en œuvre par les accueils de jour trouve ici tout son sens, même s'il ne peut offrir de perspectives positives pour « estomper l'attente » (Kobelinsky, 2014 : 34).

Toutes ces personnes font preuve de stratégie en utilisant les lieux et les fonctionnements institutionnels pour tenir bon dans le temps sans cesse renouvelé de l'attente mais ce n'est pas sans conséquences. En effet : « L'individu qui reste longtemps dans le circuit de l'urgence tend à y ancrer des habitudes de vie quotidienne. » (Gardella, 2016: 61). Le concept de *shelterization* (Grunbert et Eagle, 1990 cité par Grimard, 2011) traduit cette forme d'institutionnalisation. A

l'origine, ce concept est utilisé pour désigner le lien entre des personnes itinérantes et les refuges (*shelter*; terme utilisé au Canada) qui les accueillent. Ce processus compte trois étapes : la désaffiliation des personnes itinérantes ; leur recours à un refuge ; le rattachement à celui-ci. Grunbert et Eagle constatent une adaptation forte des usagers à ce qui est imposé par les institutions les recevant, entraînant une transformation de leur identité et une forme de dépendance car progressivement les personnes s'en remettent à l'institution pour couvrir leurs besoins. Constat partagé à l'Accueil où il est, au début, surprenant de constater combien est routinier le passage aux permanences pour une partie des accueillis. Pourtant, cet état de fait est bien éloigné des objectifs de l'urgence sociale visant des solutions et une réinsertion rapide. Le risque d'enfermer les bénéficiaires dans des pièges à inactivité est réel.

La fréquentation régulière de l'Accueil permet ainsi, pour certains accueillis, de trouver une forme de stabilité dans les relations, de s'ouvrir à des modes de socialisation mais aussi d'avoir accès à des services essentiels. Cette multiplicité des facettes fait que l'Accueil, cadre de l'interaction, est porteur d'ambiguïté : c'est le règne de « l'entre » décrit par Simmel, espace équivoque dans lequel les attentes réciproques peuvent être incertaines. Le cadre de l'interaction entre bénévole et accueillis brouille les registres dans lesquels se déroulent la transaction mais cette incertitude peut être porteuse d'une relation. C'est donc dans ce lieu et avec ces protagonistes que je poursuis les objectifs de cette recherche.

#### IV. Cadre de la recherche

Le contexte du terrain étant posé, je décline maintenant les enjeux méthodologiques sous-jacents à cette recherche.

##### **1. Parcours professionnel et parcours de chercheur : une cohérence**

Ce travail de recherche met en jeu mes représentations, mon rapport au monde, mes engagements ; le sens même de cette recherche est à replacer dans le contexte de mes convictions. Dans le champ professionnel, il vient interroger ma manière de faire de la recherche, d'aborder une question, de mobiliser les questions éthiques, d'analyser. Sur le plan personnel, il engage mon histoire de vie, ma sensibilité, mes valeurs. En prendre conscience et l'explicitier permet de reconnaître que dans chaque acte que je pose (rencontre, entretiens, observations, analyse, écriture), je ne peux entrer en relation qu'avec ce que je suis (Paillé, Mucchielli, 2012). C'est ce « « je » sensible » (Paillé,

Mucchielli, 2012 : 81) en lien avec cette recherche que je mets en mot pour apporter de la clarté concernant mon positionnement et mon itinéraire.

### *Une culture d'appartenance : le travail social*

Éducatrice spécialisée durant quinze ans, mon identité personnelle est très liée à mon identité professionnelle. Partage de valeurs, sensation d'être là où je suis utile aux côtés de ceux et celles qui traversent des moments de fragilité dans leur parcours, ce métier a été porteur de sens et m'a toujours permis d'interroger la place de chacun dans la société. Ce travail de thèse prend place dans ce parcours. Il est ancré dans le monde du travail social dont le terrain m'est familier. Même si je ne suis jamais intervenue dans le monde de l'urgence sociale, je connais le cadre d'intervention, la philosophie et les référents théoriques qui guident l'intervention, ainsi que le profil d'un travailleur social. Cette culture est aussi mienne.

Dans le lien au public rencontré sur mon terrain de recherche, je retrouve avec plaisir la première sensation qui m'a toujours portée, le sentiment d'être à ma place auprès des personnes accueillies. Dès le début, je sais qu'il me faudra être vigilante quant à mon positionnement. Connaître son terrain est à la fois un atout et un piège. Atout dans le sens où l'on peut plus rapidement aborder certains aspects mais aussi parce que l'on peut obtenir une légitimité en s'appuyant sur une expérience commune, notamment auprès des professionnels. Piège dans le sens où l'on pourrait ne plus se laisser surprendre, opter pour un positionnement de professionnel de travail social plutôt que de chercheur. J'évoquerai cet aspect lorsque j'évoquerai l'observation participante et la conduite des entretiens.

### *Études universitaires et attrait pour la recherche*

Mon goût pour la sociologie s'est amorcé lors de mes études professionnelles et il n'a cessé, depuis de se réaffirmer. Cette discipline m'a toujours soutenue, permis de comprendre certains phénomènes sociaux, m'a ouvert à une pluralité de possibles dans les approches pour aborder une situation sociale. C'est lors de mon master qu'émergent les questions concernant la réciprocité. Le modèle de M. Mauss autour de la trilogie donner – recevoir – rendre lance de nouvelles cogitations qui se structureront dans un mémoire de recherche (Arsac, 2010). Je travaille alors la question de la dette pour les personnes en situation de pauvreté qui sont dans la position de recevoir pour survivre. Mon travail de thèse est la prolongation de ce master. Le sujet m'a passionné, la volonté de continuer cette réflexion est à l'origine de mon engagement dans ce doctorat et je tiens cette ligne acceptant de ne pas être financée et de jongler avec un emploi à 80 %. Le temps de terrain a

nécessité aussi que je prenne un congé recherche de 6 mois, non rémunéré, pour être réellement disponible.

### *Être utile*

On peut difficilement passer quinze ans sur le terrain de l'éducation spécialisée, puis neuf dans le champ de la formation en travail social sans avoir l'ambition d'être utile aux personnes rencontrées dans ces cadres. Ce travail de recherche s'inscrit aussi dans la volonté de contribuer à la recherche en travail social, avec le support de la sociologie. L'espoir qui soutient ce travail est celui d'apporter une contribution qui puisse nourrir la réflexion sur la question sociale. Si l'on suit B. Lahire (2006) distinguant le sociologue social du sociologue expérimental, pratiquant « l'art pour l'art », je me situe du côté du premier. Mais assumer cet engagement ne veut pas dire renoncer à donner toute la rigueur possible à une recherche. Cette option revient à articuler les exigences scientifiques de la discipline avec la dimension sociale à laquelle on choisit de contribuer. Faire un travail de doctorat, c'est accepter d'apprendre et de pratiquer l'art pour l'art. En m'appuyant sur cet apprentissage et sur cette pratique consciencieuse, je choisis aujourd'hui de soutenir le travail social. J'aime penser que cette thèse servira, rejoignant la conception pragmatiste portée par D. Cefaï. Pour lui, l'enquête doit servir à la collectivité, permettre l'action, doit être une « façon pour une collectivité de se réfléchir et de s'équiper pour mieux agir sur elle-même et sur son environnement et pour tenter de contrôler son devenir » (Cefaï, 2016 : 100).

## **2. En appui sur...**

Ce travail est inscrit dans plusieurs cadres théoriques complémentaires, lui donnant une teinte particulière.

### *Le cadre de la sociologie compréhensive*

« Nous appelons sociologie (au sens où nous entendons ici ce terme utilisé avec beaucoup d'équivoques) une science qui se propose de comprendre par interprétation l'action sociale et par là d'expliquer causalement son déroulement et ses effets.. Nous entendons par « action » un comportement humain (peu importe qu'il s'agisse d'un acte extérieur ou intime, d'une omission ou d'une tolérance), quand et pour autant que l'agent ou les agents lui communiquent un *sens* subjectif. Et par action « sociale », l'action qui, d'après son sens visé par l'agent ou les agents, se rapporte au comportement d'*autrui*, par rapport auquel s'oriente son déroulement ».

(Weber, 1971 : 4)

La sociologie compréhensive prônée par M. Weber propose d'expliquer à la fois le déroulement et les effets de l'action sociale. Deux précisions permettent de mieux saisir l'objet de ce positionnement. D'une part, l'action se distingue d'un simple comportement dans le sens où l'acteur lui accorde un sens subjectif et, d'autre part, l'action devient sociale lorsqu'il y a relation à autrui même si celle-ci n'implique pas nécessairement de réciprocité : il n'y a pas de recherche d'accord mutuel sur le sens donné à l'action, seule la capacité de l'agent à mettre du sens à son action compte. La sociologie compréhensive postule le vécu des acteurs sociaux comme porteur de sens et le sociologue peut être là pour entendre et comprendre ce sens. J.C. Kaufmann et F. De Singly estiment : « Les hommes ne sont pas de simples agents porteurs de structures mais des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur, par le biais du système de valeurs des individus » (Kaufmann, de Singly, 2011 : 24). Ce savoir est constitué des représentations du monde de personnes évoluant dans une communauté et une société données, de leurs expériences construites en lien avec les interactions vécues. La sociologie compréhensive offre le cadre adéquat pour que ces personnes puissent mettre en mot leur vision du monde sur un sujet particulier qui les concerne.

Le sociologue, de par sa formation scientifique, peut proposer des outils adaptés pour soutenir ce processus et permettre le passage des mots au sens. Le postulat préalable est la conviction en notre capacité d'intercompréhension humaine (Paillé, Mucchielli, 2012), rejoignant alors la vision de A. Strauss (Schazman et Strauss, 1973 cité par Baszanger, 2006) concernant la sociologie naturaliste. Par ce terme, il désigne un positionnement du sociologue optant pour un accès aux perspectives des acteurs, à leur définition de la réalité : « [...] pour cela, il doit travailler dans l'environnement où se déroulent les actions, dans des situations « naturelles ». Il peut ainsi relier ces perspectives à l'environnement dans lequel elles émergent » (Baszanger, 2006 : 13). Au cours de ce processus, comprendre le contexte dans lequel s'énonce le discours est absolument nécessaire afin de pouvoir proposer des liens et une analyse compréhensive du social :

« Comprendre, c'est être capable de reproduire la signification de la société dans les termes des relations qui la représentent. Ce n'est ni aller au réel ou au fait, ni construire un système idéal du monde dans un langage philosophique, moral, historique ou encore sociologique. Comprendre revient avant tout à exprimer une idée et à vérifier dans quelles conditions elle peut être maintenue en fonction de sa possibilité d'exister dans le monde

(Papilloud, 2003 : 28 parlant de la démarche compréhensive de Simmel).

Cela passe par l'étude des relations entre les formes et les contenus des phénomènes et par l'approche extérieure de ces phénomènes, à partir de leurs conditions de possibilité. Comprendre nécessite donc d'accepter deux postulats. D'une part de ne pas chercher une *mimesis* avec l'objet étudié et admettre la part de non identité entre le sujet comprenant et celui à comprendre, dans un mouvement de va et vient de l'un à l'autre (la fameuse *Wechselwirkung* évoquée en première partie de ce chapitre). Une distance entre les parties est incontournable, distance qui n'est ni indifférence, ni identité mais relation. Et d'autre part, accepter que l'acte de comprendre n'a ni début, ni fin.

Cette posture compréhensive tenue dans ma recherche m'a permis d'appréhender finement la configuration relationnelle entre les bénévoles et les accueillis. Parallèlement, le temps long passé sur le terrain autorise l'accès aux vécus, au sens que chacun accorde aux interactions quotidiennes à l'Accueil. Mon travail de sociologue est alors de créer les conditions pour que la parole émerge, de remettre cette parole en lien avec un contexte observé longuement, de proposer du sens et de le discuter avec les personnes concernées, avant de le construire plus avant et le mettre en lien avec la littérature scientifique.

### *Le cadre de l'interactionnisme*

Le paradigme de l'interactionnisme a été construit par les sociologues de l'École de Chicago (Blumer, 1969 ; Fischer and Strauss, 1978 ; Bottomore and Nisbet, 1978). Cette dernière désigne d'une part l'Université de Chicago qui, à la fin du 19<sup>e</sup> siècle et au début du 20<sup>e</sup> fut pionnière dans de nombreux champs des sciences sociales. Et d'autre part, l'École de Chicago se réfère aussi au positionnement d'une génération de chercheurs (Thomas, Znaniecki, Park, Burgess, Mac Kenzi, etc.) qui prône la recherche de terrain, l'enquête longue, l'observation participante. Puis, des auteurs importants (Becker, Goffman, Strauss, etc.) prendront leur suite tout en développant un autre cadre, notamment celui de l'interactionnisme symbolique, initié par H. Blumer et E. Hughes.

I. Baszanger retrace les idées principales qui rassemblent les chercheurs se revendiquant de l'interactionnisme. La société est vue comme une production collective, résultant de l'activité des hommes : « c'est à dire des rencontres entre groupes (Park), de leur travail, de leurs négociations, des conflits et leurs issues, des processus de connaissance et d'apprentissage... ) » (Baszanger, 2006 : 14) . Pour ces chercheurs, l'ordre social n'est pas le simple résultat d'une détermination structurelle. Les ressources de cette activité humaine se construisent majoritairement dans des relations intersubjectives. Les interactions sociales, en contenant en leur sein tous les éléments de la



réalité sociale, constituent aussi un ordre. C'est en dévoilant les tenants et les aboutissants de cet ordre de l'interaction que le sociologue met du sens sur les conduites sociales.

Pour l'interactionnisme, l'homme représente la société-en-construction et est l'architecte, par ses interactions multiples, de l'univers symbolique dans lequel il évolue. Il faut alors adopter l'angle de vue qui définit l'interaction comme une influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives. Le protagoniste de cette relation recherche et interprète tous les indices définissant la situation (Thomas, Znaniecki, 1937) ce qui lui permet de prendre en considération les attentes son interlocuteur, montrant ainsi « l'importance de l'autre dans la conduite et l'identité même de l'individu » (Glaser, Strauss, 2010 : 28). Les interactionnistes considèrent les hommes comme susceptibles de réflexivité, de créativité, non soumis de manière passive aux forces sociales qui les définiraient.

Mon travail de recherche s'attarde sur les interactions et les situations telles que définies par les acteurs en présence. Il porte un souci de symétrie car ma recherche se place autant du côté des bénévoles que de celui des accueillis : « Il importe de suivre l'ensemble des "camps" ou, du moins, de ne pas prêter à l'un, a priori, des compétences que l'autre n'aurait pas (principe de symétrie) » (Barthe et al., 2013 : 201). Je cherche aussi à mettre en lumière les conséquences de ces différentes définitions. Ceci implique, lorsqu'une recherche va à la découverte de cet univers symbolique et des interactions, que l'on ne puisse travailler avec des méthodes quantitatives, même si celles-ci sont nécessaires dans certains travaux. J'adopte donc le cadre d'une recherche qualitative, qui « amène des résultats produits ni par des procédures statistiques, ni par d'autre moyens de quantification. » (Strauss et Corbin, 2004 : 28) avec dans une large mesure une logique inductive. La démarche sera aussi ethnographique considérant, avec H. Becker que « [plus] on s'approche des conditions dans lesquelles [les gens] donnent effectivement et réellement du sens aux objets et aux événements, plus notre description de ce sens sera juste et précise » (Becker, 2002 : 42).

Le cadre théorique préalable a été volontairement peu creusé, laissant de la place à l'inattendu dans l'approche du terrain, limitant ainsi la tentation de faire taire certaines données ou qu'elles m'échappent parce qu'elles n'entreraient pas dans un cadre théorique plus circonscrit : « C'est le prix à payer pour une analyse vivante qui n'est pas réduite à une reconduction de prénotions et qui ne succombe pas à la tentation du compromis théorique consistant à écarter ce qui n'entre pas dans le cadre de départ » (Paillé, Mucchielli, 2012 : 124).

### *La méthode en théorie ancrée (Grounded Theory Method)*

Les fondements de la Grounded Theory Method sont mis au point par A. Strauss et J. Glaser avant que leurs chemins ne se séparent et qu'ils ne développent de manière divergente certains aspects de la méthode. De manière large, le social est examiné à partir des perceptions empiriques (Corriveau, 2018) et le sociologue s'appuie sur les données recueillies pour faire émerger des théories. Les hypothèses, les concepts ne sont pas tracés au préalable mais ils découlent de l'observation inversant ainsi l'ordre des procédures (Kaufmann, 2011). Ainsi : « Produire une théorie à partir des données signifie que la plupart des hypothèses et des concepts non seulement proviennent des données mais qu'ils sont systématiquement élaborés en rapport avec les données au cours de la recherche » (Glaser, Strauss, 2010 : 91).

Je suis donc partie sur le terrain avec une question peu élaborée, encore à explorer. Ceux qui me questionnent sur mon sujet s'entendent répondre : « Je travaille sur la réciprocité entre des personnes assistées et les personnes qui les accompagnent », d'un air suffisamment inspiré pour que l'on me rétorque : « Ça a l'air intéressant ! ». Ma recherche préalable en master m'a outillé conceptuellement sur certains points et j'ai pris conscience de l'impact de ce savoir préalable lors de mon entrée sur le terrain. Ayant particulièrement travaillé à partir de *l'Essai sur le Don* de Mauss, je me surprends très souvent à mobiliser la grille de lecture maussienne pour voir si les interactions que j'observe s'éclairent immédiatement. Mais rapidement, je me rends compte que je ne suis pas au clair avec le concept de réciprocité. Je cherche à le construire, patauge, me perds, bride mon regard... puis je lâche prise sur une construction théorique préalable et laisse le terrain me guider. Je ne construirais le cadre conceptuel de cette recherche qu'après avoir codé, comparé et avoir produit une première rédaction de mon analyse de terrain.

Au cœur de ce travail de terrain, entendu comme « recueil d'une documentation sur un ensemble de phénomènes à l'occasion de la présence dans les lieux au moment où ceux ci se manifestent » (Chapoulie, 2000 : 6), il m'a fallu me rapprocher le plus possible d'une pratique de « l'époché » définie comme un acte de suspension du jugement fondé sur des connaissances acquises, me permettant de limiter le risque d'une explication me cachant le sens. Un recours systématique à la description du vécu sans y substituer un mécanisme explicatif (Mucchielli, Paillé 2012 : 345) a finalement permis le décalage nécessaire à un travail de terrain dans les cadres préalablement pensés.

Dans la méthode en théorie ancrée, le recueil de données et l'analyse sont concomitants (Lejeune, 2014) ou plus précisément, ils sont soumis à une interaction circulaire. Les catégories se construisent au fur et à mesure du travail de terrain et ainsi les points qui restent à explorer sont progressivement mis à jour : « L'échantillonnage théorique constitue le processus de recueil de données au moyen duquel le chercheur tout à la fois rassemble, code et analyse ses données et décide des matériaux additionnels dont il a besoin et de l'endroit où les trouver, dans le but de développer la théorie au fur et à mesure qu'elle émerge » (Glaser, Strauss, 2010 : 140). Il s'agit d'une « analyse-en-action » (Paillé, Mucchielli, 2012 : 89) nécessitant une constance et une rigueur dans l'élaboration des catégories d'analyse. J'ai dû, pour ma part, suspendre pendant un certain temps mon travail de terrain, pour pouvoir finir de construire certaines catégories et repérer ensuite où il fallait que je dirige mon regard.

Je me suis aussi posée la question de l'échantillonnage. Combien de personnes devrais-je rencontrer ? Est ce que je dois constituer des groupes homogènes pour pouvoir prouver ? Combien de personnes doivent-elles dire la même chose pour que cela constitue une donnée solide ? Mais la Grounded Theory Method est assez claire à ce sujet : « [...] Puisque la preuve exacte n'est pas à ce point cruciale pour élaborer une théorie, le type de preuve et le nombre de cas ne le sont pas davantage. Un seul cas peut désigner une catégorie générale ou une propriété conceptuelle ; quelques cas supplémentaires peuvent corroborer cet indicateur » (Glaser, Strauss, 2010 : 121).

Je m'emploie à nourrir mon questionnement de la variété la plus large de points de vue, de postures, de regards. Une seule personne peut, par l'expression de son vécu, ouvrir un champ nouveau concernant les enjeux de réciprocité. Certains discours ou certaines attitudes se regroupent et constituent une autre catégorie. Mais l'une n'a pas plus de solidité que l'autre. Chacune contient une part de vérité sur le sujet traité. L'ensemble des catégories construites vise à rendre compte de la plus grande partie des comportements étudiés. Je m'attache aussi à comparer les différentes catégories d'analyses, à rechercher des cas négatifs permettant de relancer l'appareil théorique sur d'autres pistes. La méthode précise ainsi le processus pour construire la théorie de manière rigoureuse, avec en fil conducteur l'impératif d'un ancrage profond dans les données de terrain : « Produire une théorie à partir des données signifie que la plupart des hypothèses et des concepts non seulement proviennent des données mais qu'ils sont systématiquement élaborés en rapport avec les données au cours de la recherche » (Glaser, Strauss, 2010 : 91).

Cette théorie n'est jamais figée, c'est un choix du chercheur de proposer une photographie de ce processus en cours à un instant T, en ayant conscience que de nouvelles données peuvent venir alimenter la théorie en cours et qu'en tentant d'intégrer ces nouvelles données à la théorie existante, cette dernière changera, s'enrichira, ouvrira de nouvelles pistes. Cette thèse est donc un point d'étape dans une réflexion qui trouvera peut-être des prolongements. Par ailleurs, mon travail de terrain datant de 2018, nul doute que si un chercheur retournerait sur ce même terrain, son travail pourrait être sensiblement différent du mien : c'est le jeu d'un travail prenant pour base les interactions, toujours en mouvement et recomposant de fait l'ordre dans lequel elles s'inscrivent. Cela n'exclut cependant pas les régularités.

Très concrètement, la méthode en théorie ancrée nécessite plusieurs étapes. L'ouvrage de C. Lejeune (2014), éminemment didactique, m'a permis de mieux en appréhender les fondements et m'a guidé lors de tout le travail d'analyse. Ainsi, au fur et à mesure de la récolte des données, je leur ai fait subir plusieurs traitements successifs.

Le premier travail consiste en une codification ouverte passant par le fait d'étiqueter le matériau. Pour cela, il s'agit de sélectionner les éléments qui expriment le vécu des acteurs, leur expérience et de leur apposer une étiquette, soit avec les mots du chercheur, soit *in vivo*, avec les mots des acteurs. Ces étiquettes permettent ensuite d'identifier les propriétés d'un phénomène à découvrir et amorcent une conceptualisation. La question clef permettant ce passage d'un codage ouvert à une catégorisation est : de quel phénomène cette étiquette serait-elle une caractéristique ? Les propriétés ainsi construites caractérisent une catégorie, à la différence d'une analyse partant du repérage de thème servant à la construction d'une rubrique : dans ce cas le thème appartient à la rubrique mais ne la caractérise pas.

Le deuxième travail est de viser la saturation des catégories, ce que C. Lejeune reprenant A. Strauss et J. Glaser, nomme l'échantillonnage théorique. Après le repérage des premières propriétés constituant une catégorie, il s'agit d'aller vérifier par observation et par des entretiens ce qui pourrait compléter cette catégorie. Ancrée dans le terrain, cette étape se veut plus spéculative puisqu'elle vise la recherche de nouvelles propriétés. Cette recherche sur une même catégorie stoppe lorsque le chercheur ne trouve pas d'autres propriétés susceptibles de compléter la catégorie.

Le troisième travail permettant de construire la théorisation est celle du codage axial. D'abord, il consiste à articuler les différentes propriétés, identifier celles qui sont liées, varient ensemble,

dépendent l'une de l'autre permettant alors de trouver l'axe de la catégorie. Ensuite, cela passe par la comparaison entre les différentes propriétés, une recherche des cas négatifs (les contre-exemples) et la confrontation à des hypothèses de compréhension révélées par le codage axial. Enfin, un codage dit sélectif permettra de proposer une schématisation où les propriétés intégreront progressivement un système qui se tient. C'est un processus d'intégration et de peaufinage de la théorie.

L'analyse se construit à l'aide des compte-rendus successifs, ayant des fonctions différentes et ils trouvent place dans mon journal de recherche, outil précieux me permettant de ne rien perdre de mes idées, d'une annotation, d'un livre conseillé, d'un schéma... Lorsque je regarde ces journaux aujourd'hui, je souris en constatant l'évolution de mes questions, de ma pensée mais aussi la construction de cette nouvelle professionnalité.

Ces quelques points retracent la manière dont j'ai travaillé l'analyse de mes données. Ce fut loin d'être linéaire et sans embûches. Depuis le moment où je suis entrée concrètement dans cette recherche, j'ai le sentiment que je travaille « à l'envers ». Une fois le travail de terrain effectué avec ses premières analyses, constamment remises en questions, orchestrées de plusieurs manières avant de trouver une cohérence d'ensemble, il ne me reste « que » l'écriture. Mais, j'ai rapidement compris l'ampleur de la tâche qui m'attend. Je découvre alors les enjeux de l'analyse en théorie ancrée. Il me faut asseoir conceptuellement chaque partie de mon analyse, en l'absence de conceptualisation préalable et nourrir la thèse d'ensemble qui se dégage. Quasiment aucune des lectures préalables effectuées ne me servent à ce moment. Mes données et les analyses qui en découlent m'ont amené très loin de mes anticipations. Il me faut maintenant lire sur des thématiques nouvelles, dans des champs disciplinaires plus larges que la sociologie. Mais, c'est la condition pour garder la cohérence avec ce qui a émergé du terrain.

Pour exemple, ce chapitre a fait l'objet d'une construction *a posteriori* (Benelli, 2011) et il a fallu procéder au rangement de tous les éléments que j'avais entremêlés dans les différentes étapes de cette recherche. La présentation de ces éléments permet difficilement de transmettre le sensible de la recherche, le bricolage, les rebondissements, les hypothèses abandonnées, les griffonnages, les idées lumineuses. Elle peut donner l'impression que la théorisation présentée aurait pu aller plus loin, explorer de manière approfondie toutes les théories, plutôt que de faire preuve d'un certain pragmatisme. Heureusement, le travail de présentation redonne tout de même un fil cohérent à une

pensée toujours en mouvement et permet de donner au lecteur les clefs pour comprendre le cheminement.

### **3. A la rencontre du terrain**

Ma posture de chercheuse a été mise à l'épreuve lors du travail de terrain. J'ai progressivement apprivoisé les outils, puis j'ai testé, compris et affirmé une personnalité scientifique par mon positionnement. De multiples compétences se sont révélées, réactivées ou parfois, ont été prises en défaut. Cette recherche s'appuie sur l'analyse de 400 heures d'observation participante, réparties sur 6 mois et 31 entretiens semi-directifs<sup>7</sup>.

#### *Rencontrer et s'impliquer*

« Il y a quelque chose de mystérieux dans la rencontre d'une sensibilité (celle du chercheur) et d'une expérience (celle d'un participant à la recherche) et cela doit être respecté et honoré ».

(Paillé, Mucchielli, 2012 : 60)

« Le chercheur est itinérant dans la mesure où sa démarche pour rencontrer autrui serait plus de l'ordre du trajet que du projet ».

(Jeffrey, 2005 : 148)

Dès ma décision de m'inscrire en doctorat, je souhaite me confronter de près au terrain. Je n'ai pas envie d'un travail mené uniquement par entretien car mon sujet, la réciprocité, me paraît devoir se traiter en situation. Je sais qu'on peut me raconter, mais j'ai besoin de voir. Je veux être en présence des acteurs, partager et comprendre leur contexte, leur expérience, être traversée par la réalité. Je projette que la proximité crée de la confiance et de plus grandes possibilités pour entrer en relation. Je pressens qu'un lieu mettant en scène des bénévoles, des professionnels et des personnes accueillies sera porteur et riche d'interactions. Je sais que cela passe par le fait de m'investir dans la rencontre, de m'intégrer dans un lieu et de « foncièrement y habiter » (Glaser & Strauss, 2010 : 358). Par cela seulement, je me sentirai légitime à en dire quelque chose, l'enjeu étant de maintenir en même temps un « détachement suffisant pour lui [*le chercheur*] permettre de penser théoriquement ce qu'il a vu et vécu » (Glaser & Strauss, 2010 : 358).

---

<sup>7</sup> La liste des personnes entendues en entretien se trouve en annexe 3.

Lorsque l'idée d'un terrain dans un accueil de jour s'affirme, je prends contact avec le directeur de l'Accueil. Enthousiaste à l'idée de ce projet, il valide ma présence sur le terrain et me propose d'être intégrée à l'équipe de bénévoles, pendant six mois, à raison de deux à quatre jours par semaine. Je rencontre une grande partie de l'équipe (bénévoles et professionnels), lors d'une réunion, afin de me présenter et de présenter l'objet de ma présence à leur côté. Nous clarifions le fait que je ne resterais pas les bras ballants à les regarder œuvrer. Je serais participante.

A l'arrivée sur ce terrain de recherche, je me présente comme chercheuse qui s'intègre dans l'équipe de bénévoles avec pour but de comprendre « ce qui circule » entre les bénévoles et les accueillis. J'explique, d'une part, le cadre de l'observation participante qui m'amène à partager toutes les tâches de l'équipe bénévole mais qui me conduira aussi au plus près des personnes accueillies et, d'autre part, le fait d'accompagner cette observation par des entretiens. Je prends rapidement le rythme de l'accueil de jour et, dans un premier temps, me laisse happer par le travail à fournir. Petit à petit, j'apprends à relever la tête, à écouter, à observer, à discuter en gardant toujours le cap de mon projet de recherche. Après quelques temps d'une certaine retenue de la part des bénévoles, les échanges deviennent plus libres notamment du fait de partager les activités quotidiennes, les paroles se dérobent moins à mes oreilles, les gestes et les attitudes sont plus facilement observables.

Et puis, de nombreuses émotions, sensations, questions me traversent, émergeant du lien avec les personnes accueillies et lorsque je le pense opportun, je m'en ouvre aux bénévoles permettant ainsi le partage d'une réalité sensible et créant les conditions d'une plus grande confiance. Cette mise en partage que j'initie régulièrement est authentique. Mes questionnements sont sincères, pilotés par la croyance dans le fait que si une situation m'atteint, elle atteint peut-être les bénévoles et que le mettre en mot est nécessaire. Je donne ainsi à voir que la place de chercheur ne protège pas de ce que fait vivre la relation à l'autre et ouvre la voie à un échange.

Les professionnelles du lieu me font rapidement confiance. Mon passé d'éducatrice spécialisée, mon poste de formatrice permanente dans une école en travail social, facilite les échanges par le partage explicite et implicite d'un même monde. C'est auprès d'elles qu'il faut que je travaille le plus ma posture de chercheur, devant me méfier de mes réflexes professionnels mais aussi de la tendresse que j'éprouve encore pour ce métier et pour les personnes qui l'exercent.

Mes échanges avec les personnes accueillies sont, dans un premier temps, liés aux tâches que je fais. Progressivement, je m'attache à aller vers les personnes assises en salle ou dehors pour

discuter, m'extrayant du rythme quotidien où il y a toujours quelque chose à faire, pour aller vers une posture d'écoute et de parole. Malgré le fait que je puisse expliquer, chaque fois que je le pouvais, mon double statut dans la structure, par exemple dans la réunion mensuelle réunissant les personnes accueillies avec les professionnelles et quelques bénévoles, j'ai souvent été assimilée à une bénévole ce qui rendra à la fois plus complexe et plus simple le fait d'obtenir des entretiens plus formels. Hormis cela, le fait d'être intégrée dans l'équipe et d'être repérée comme faisant partie de la structure me permet d'avoir la légitimité nécessaire pour aller vers les personnes.

Il me faut cependant me repositionner plus clairement. Je m'aperçois d'une dissymétrie entre le temps passé auprès de l'équipe accueillante et celui passé auprès des personnes accueillies. Je suis intégrée dans le roulement quotidien des équipes bénévoles et me détacher pour pouvoir faire autre chose devient compliqué. Or, travailler sur les questions de réciprocité exige de prendre en compte tous les protagonistes de cette relation. Je replace alors mon statut de chercheuse au cœur de ma présence à l'accueil de jour, je me détache des roulements quotidiens pour pouvoir, dans un « principe de symétrie » (Barthe & al., 2013), assumer ostensiblement ma volonté de recueillir ce qui provient des personnes accueillies. Ce rééquilibrage m'a permis de rencontrer les personnes accueillies de manière beaucoup plus importante, d'expliquer plus clairement l'objet de ma présence, visible lorsque j'étais accueillie par certains avec un : « Alors, cette thèse, elle avance ? » tonitruant, pour enfin pouvoir proposer des temps d'entretiens centrés sur mon sujet. Certains accueillis étaient sensibles à mon sujet, à la sociologie mais aussi à ma présence attentive. Cela se traduit lors de l'entretien avec Alex :

A. [...]... Bon j'ai répondu à tout ?<sup>8</sup>

*S. Oui impeccable !*

A. mais tu vois, il faut que je m'entende bien pour tchatcher comme ça... parce qu'à la base, je suis pas la concierge...

Entretien avec Alex, accueilli, 07 mai 2018

Tout au long de mon travail de terrain, mon positionnement est celui que J.P. Olivier de Serdan nomme « l'implication douce » (2000 : 433). Elle se situe entre une implication forte, revendiquée par le chercheur prenant un rôle actif au sein de la communauté qu'il explore et une extériorité où le

---

<sup>8</sup> Ce style signale un extrait d'entretien. L'initiale du prénom de l'enquêté ainsi que le mien démarre les phrases. Les phrases en italique signalent mes interventions



chercheur se place dans un rôle d'observateur non impliqué. Pour ma part, intégrée et familière par ma présence régulière et prolongée sur mon terrain, active dans ma participation aux tâches quotidiennes, je prête toutefois attention à ne pas prendre part aux décisions, aux prises de position. Je respecte les règles explicites et implicites de l'Accueil mais je tais mon opinion sur celles-ci. Je peux partager mes émotions, ma compréhension d'une situation mais en gardant toujours à l'esprit de demander la réciprocité à mon interlocuteur. Mon engagement entre dans une forme de routine mais je dois alors être très vigilante à ce que mes activités ne prennent pas trop d'ampleur et notamment que je ne devienne pas indispensable à la routine de l'Accueil.

Ce terrain met aussi en jeu « l'insertion affective » (Olivier de Serdan, 2000 : 434). Je transporte avec moi mon monde personnel et il entre en résonance avec les mondes personnels de ceux que j'ai rencontrés à l'Accueil. Je ne peux garantir toute l'objectivité, peut-être requise même si je n'y crois guère, d'un chercheur. Je peux juste garantir ma préoccupation constante pour garder à l'esprit que la finalité de mon terrain n'est pas que j'en fasse le récit mais qu'il soit le pourvoyeur de données empiriques nourrissant ma question de recherche, en acceptant d'analyser aussi mes propres réactions et interactions. Ce positionnement produit une situation où le chercheur devient finalement intégré dans un espace social et spatial partagé et permet que la situation puisse s'émanciper de la présence de l'observateur : « Des indices de réalités indépendantes de l'enquête » (Schwartz, 2002 : 279) apparaissent permettant de vérifier que la situation a acquis suffisamment de force pour absorber observateurs et observés et ainsi continuer de marcher à son pas (Levy Vroelant, 2016).

De manière transversale, cette étape de terrain et de recueil de données défie les nombreuses stratégies auxquelles j'avais pensé. Elles sont rapidement mises à mal par la réalité de terrain qui définit « des conditions structurelles telles que : qui est disponible pour être observé, avec qui peut-on parler, qui peut-être entendu à son insu, interviewé ou observé, et à quels moments » (Glaser, Strauss, 2010 : 166). Avant tout, être sur un terrain, c'est l'apprentissage de cet « art de la rencontre » (Jeffrey, 2005 : 149), ce positionnement prudent décodant les attitudes des personnes afin d'évaluer si notre présence est opportune et s'il est possible d'entrer en relation ; cette attention constante à ne pas brusquer, à prendre en compte la vulnérabilité potentielle des personnes rencontrées ; à ne pas chercher à tout prix une rentabilité à la situation d'interaction mais à laisser le temps que s'installe l'échange, qu'il se pose sur des sujets divers, n'intéressant pas directement la recherche en elle-même.

Dans mon travail de terrain à l'Accueil, ce fut un préalable absolument nécessaire. Le lien établi, la légitimité posée par ma présence régulière a permis aussi que mes propositions de rencontres plus formelles, sous forme d'entretiens par exemple, soient acceptées ou refusées de manière éclairée. V. Bourgeois-Guérin et S. Beaudoin (2016) ont fait valoir l'intérêt de la pensée de philosophes tels que P. Ricœur (1990) et E. Lévinas (1994) pour mettre en lumière la responsabilité qu'implique la rencontre d'autrui dans le contexte de la recherche qualitative auprès d'individus souffrants. Il m'a fallu naviguer entre une forme de détachement me protégeant d'une immersion complète et une présence engagée, bienveillante et fiable, le tout me positionnant « comme sociologue et comme être humain devant « se débrouiller » dans ce monde » (Glaser, Strauss, 2010 : 358).

### *Observer*

« Ce sont des artisans, des bricoleurs peut-être, ils s'imprègnent discrètement du milieu où ils évoluent, vivent les situations ordinaires, scrutent les contraintes, partagent les diverses interprétations à travers des conversations, mènent des échanges naturels, sans intermédiaire ».

(Peneff, 2009 : 10, parlant des chercheurs utilisant l'observation participante)

A l'Accueil il me faut un temps d'adaptation pour apprendre à garder une attention à ce qui se passe autour de moi tout en faisant correctement les tâches de bénévole. Progressivement, j'apprivoise cette posture et la travaille. Après avoir observé pour comprendre dans quel contexte s'inscrivent les missions de l'association, mon regard se centre sur les situations d'interaction entre bénévoles et accueillis. Je cherche à varier mes positions d'observation pour saisir des situations de parole (Schwartz, 1993) et des degrés de contextualité (Joseph, 2015) différents où apparaît cette interaction. Cela passe par l'endroit où je me poste : on ne voit et n'entend pas la même chose lorsque l'on est derrière un buffet à servir à manger ou assise dans la salle auprès des personnes accueillies. Cela peut paraître évident mais encore faut-il s'astreindre à varier le plus possible les lieux d'observation, quitte à provoquer un peu d'étonnement quelquefois. La prise de notes est inconcevable dans l'instant et il me faut donc m'entraîner pour gérer en même temps les émotions qui me traversent, le rôle que je dois tenir, une écoute attentive, un regard affûté mais non intrusif, et le fait de garder tout cela en mémoire.

Le journal de terrain est l'outil par excellence de ce travail d'observation. F. Weber le décrit comme : « [...] un ensemble complexe de pratiques d'écriture, dont les fonctions et les statuts sont multiples, et de feuillets d'écriture, dont les destins sont différents » (Weber, 1991 : 72). Dans ce

journal d'enquête, qu'elle distingue du journal de recherche et du journal intime, les éléments observés ou partagés, les matériaux nécessaires pour analyser les discours, les pratiques et les positions des enquêtés et du chercheur, prennent place. Il permet à la fois la reconstruction du vécu mais aussi une forme d'objectivation de la position de l'observateur. Il a aussi pour fonction d'amener à une certaine déprise envers les émotions ressenties, permettant l'élaboration des premières pistes, et une analyse compréhensive. Il est rempli dans l'après-coup, codé rapidement pour poser les premières perspectives de la thèse.

Au fur et à mesure du temps passé sur le terrain, les situations rencontrées se font plus familières et me permettent une attention plus précise aux détails et aux événements inhabituels. Progressivement, je m'implique dans un monde qui devient sensible, qui éveille chez moi des émotions que je peux quelquefois comprendre à l'aune de l'objet de ma recherche. Mes sens sont engagés : je vois mais aussi je sens, je goûte, j'écoute, je touche. Mon corps devient alors « une plaque sensible, surface d'impression des événements et des rencontres sur le terrain ». (Cefaï, 2010 : 29) et m'indique des pistes potentielles en lien avec ma recherche :

Sensation d'étourdissement quand le volume sonore de la salle est fort, les matins d'hiver où l'affluence est forte avec un froid ne permettant pas l'utilisation de l'extérieur ;

Goût immonde du café sucré au Confisuc « parce qu'il n'y a plus de sucre normal », faisant râler les personnes accueillies ce qui étonne les bénévoles qui ne boivent pas de café sucré ;

Odeur du corps de Mr K, imbibé d'alcool et pas lavé depuis longtemps ;

Douceur des petits cheveux d'Eliza lorsque je les lui tresse ;

Ou désagréable sensation d'une main s'approchant un peu trop près de mes fesses lorsque Luiz passe à proximité de moi : « Oh pardon Sandrine, je t'ai bousculé! ».

Brefs extraits du journal de terrain, de février à juillet 2018

Maintenir cette disponibilité de tous les instants tout au long des temps de présence sur le terrain est un des enjeux de l'observation participante :

« Superposer des formes de conscience, comme dans la vie quotidienne, où nous savons mener une conversation impromptue, tout en repérant des choses extérieures (« tiens, le temps est en train de changer ») en remarquant à part soi des singularités de l'interlocuteur (physiques, langagières) ou bien en se projetant dans l'avenir (« après je vais aller là ») s'apprend progressivement. La vigilance contre les dispersions de la pensée singularise l'observateur ».

(Peneff, 2009 : 161)

Un autre enjeu auquel je suis régulièrement exposée est de ne pas influencer sur la situation que j'observe, même lorsque je pense qu'en intervenant, elle pourrait s'améliorer ; ou ne pas réagir de manière trop intempestive lorsqu'un événement paraît critiquable. Évidemment, cette posture a des limites. Il est des moments où je suis amenée à intervenir, à changer directement et volontairement le cours des choses par l'attitude que j'adopte et les mots que je prononce. Mais la vigilance reste pour laisser se dérouler les séquences si je veux avoir accès à ce qui se passe lorsque je suis absente. Il s'agit de tenir ma place, accepter d'être observée à mon tour, questionnée sur ce que j'ai vu et entendu et savoir partager mais aussi refuser de répondre lorsque cela peut-être délétère pour les protagonistes observés. Il est quelquefois difficile de porter son cadre éthique seule et sans retour immédiat sur sa pratique car l'observation participante peut nous attirer vers une spontanéité préjudiciable.

L'observation participante brouille les définitions traditionnelles de l'observateur et de l'observé. Le sens à dégager n'est pas seulement porté par le chercheur qui se placerait en position haute pour comprendre, il naît par triangulation entre le sujet et l'objet : « Il pousse par le milieu » (Brisson, 2016 : 118). L'implication interactionnelle et intersubjective amène le chercheur à relativiser sa posture. Sans l'autre, il ne peut trouver le sens, il doit faire avec et accepter les indications qui permettent de construire ce sens.

### *S'entretenir*

Le travail par entretien est intimement lié à l'observation et il prend place dans la logique de l'enquête. Après quelques entretiens exploratoires en tout début de terrain alors que j'hésite encore sur les options à prendre, je ne propose des entretiens qu'après trois mois passés sur le terrain, dans le même lieu. Mon acclimatation au terrain me permet alors de recourir à des entretiens tout en

ayant compris le contexte des enquêtés. Je choisis de mener des entretiens semi-directifs et après avoir testé quelques grilles, je m'arrête sur un guide qui comprend tous les items que je souhaitais aborder, ceux-ci étant nourris par des questions possibles me servant d'aide-mémoire mais aussi de relances dans les moments où la dynamique de l'entretien le nécessite. La base de ce guide est la même quelque soit le statut des personnes rencontrées. Pour autant, la méthode en théorie ancrée opte pour une souplesse certaine dans l'usage de ce guide d'entretien. Les premières analyses se faisant au fur et à mesure de l'action, cela permet d'adapter certains axes du guide pour, ensuite, explorer plus avant une dimension, une catégorie qui émerge ou un « cas négatif » qu'il conviendrait de documenter.

La négociation des différents entretiens s'est avérée riche d'enseignements. Comme le note S. Beaud : « L'entretien sociologique, loin de se réduire à une simple communication de face à face entre A et B [...] est aussi une relation sociale entre deux personnes qui se différencient par leurs caractéristiques sociales, scolaires, sexuelles. C'est un rapport de pouvoir, comme le montrent notamment les enjeux autour de la négociation du lieu et du moment de l'entretien » (Beaud, 1996 : 238). A titre d'illustration, il prend pour exemple des étudiants qui doivent négocier des entretiens avec des personnes ayant un statut social élevé et donc, en position de dicter où et quand l'entretien se passera.

Pour ma part, la négociation de ces entretiens se trouve mise en jeu de façon assez contrastée. Du côté des bénévoles, deux options sont possibles : certains acceptent ma proposition bien qu'intimidés par la crainte de ne pas être à la hauteur ; d'autres s'enthousiasment, me font part de leur envie de partager, notamment ceux ayant eu auparavant des fonctions de travailleurs sociaux ou d'enseignants. Nous avons une culture commune et ils éprouvent de l'intérêt vis à vis de ma recherche. Certains entretiens m'ont peu servi, j'ai des regrets sur d'autres que je n'ai pas réussi à négocier. Après analyse, m'apparaît le manque d'entretiens avec des bénévoles pratiquant des refus de réciprocité. Cela me laisse songeuse et je ne réussis pas à démêler le poids de mes propres réticences à aller proposer un entretien à des personnes dont le comportement me déplaît, du refus implicite de ces personnes de les interroger, de leur désintérêt manifeste pour mon travail de recherche. Ce manque m'interroge toujours.

Avec les accueillis, le rapport de pouvoir se fait plus précisément sentir. La supériorité éventuelle du chercheur se trouve néanmoins très équilibrée par le fait que je suis en position de demandeuse. Les accueillis ont alors le pouvoir de décider de leur acceptation, en sachant que je désire vraiment

obtenir ces entretiens. Certains accueillis acceptent ma proposition mais se réservent le droit, bien légitime, de décider quand et où. Ainsi j'ai le souvenir de deux entretiens où mes capacités d'adaptation et de persévérance sont mises à rude épreuve : l'un avec Alex qui, du jour au lendemain, décide que ce sera maintenant, dans la cour alors qu'il fait beau et que de nombreuses personnes passent, par chance un après-midi, temps plus calme, et qui « me gardera » deux heures en entretien... Ou bien Allan, mystérieux Allan, pour qui je m'acharne à déceler le bon moment pour lui proposer l'entretien, et qui décidera du jour, du lieu, en extérieur, sous l'abri et m'assène un préalable à l'entretien (cf chapitre 2) me faisant perdre la moitié de mes moyens.

Lorsque je choisis de faire passer des entretiens, je ne m'attends pas à devoir dépenser autant d'énergie pour les conduire. Je connais l'engagement nécessaire, relativisant largement la neutralité quelquefois prônée dans les manuels méthodologiques, mais mon activité d'enquêtrice se situe alors à plusieurs niveaux. Je dois garder une attention de tous les instants pour pouvoir préserver le fil de la parole de mon interlocuteur, en écoutant avec attention mais aussi m'engager dans un soutien solide pour que les paroles se disent, que le discours se relâche, que la confiance s'installe. Mais je dois aussi m'adapter aux situations imprévues, aux interruptions, aux digressions,

J'ai quelquefois beaucoup (trop) parlé, pris appui sur des exemples observés, vérifié l'écart entre le contenu des propos de mon interlocuteur et ce que je comprends, j'ai simplifié mon langage, répondu lorsqu'une situation choisie par mon interlocuteur me concernait aussi et qu'il m'impliquait dans son récit : de quoi alimenter encore longtemps ma réflexion sur la neutralité ! Partir à la découverte des mondes de chacun, permettre sa mise en mot nécessite cette adaptation permanente. Avec les personnes accueillies, il a fallu, à de nombreuses reprises, oublier les bonnes pratiques prônées dans les manuels. Proposer un entretien suppose d'être prête à ce qu'il se tienne immédiatement, sans papier, ni enregistreur, les personnes arguant du fait qu'elles ne savent pas trop de quoi demain sera fait et préférant que cela se passe tout de suite. Dans d'autres cas, il me faut accepter les digressions, m'engager personnellement et donner mon avis pour pouvoir poursuivre. J'ai aussi mené des entretiens discontinus, continuant la discussion alors que du temps était passé entre deux rencontres, maintenant le fil, relançant par un « ah oui, ça me rappelle ce qu'on se disait la dernière fois ».

Lors de ces entretiens, je privilégie une logique de la proximité (Paillé, 2007) : je simplifie les conditions de rencontre, propose un enregistrement sans l'imposer et le rend discret par un dictaphone de petite taille, mon guide d'entretien est posé et consulté de temps en temps, réduisant

« au maximum l'artificialité » (Olivier de Sardan, 2008 : 58). Malgré ces précautions, de nombreuses personnes aborderont les entretiens avec réserve, recherchant une place conforme à ce qu'elles imaginent d'une telle situation : attente de mes questions, réponses courtes avec peu d'engagement personnel. Le plus souvent, la durée longue de l'entretien permet une détente. Son caractère conversationnel (Corriveaux, 2018) facilite l'accès au vécu des acteurs, notamment lorsque j'arrive à rassurer suffisamment les personnes enquêtées pour qu'elles soient convaincues de la légitimité de leur réponse, qu'elles puissent vérifier l'écoute attentive et active que je leur propose et le sérieux avec lequel je considère leur propos.

Les entretiens gagnent aussi en profondeur lorsque mes interlocuteurs comprennent mon intérêt pour la réalité de leur expérience vécue, la singularité de leur parcours au sein de l'Accueil, loin d'un discours général. Il n'est pas rare qu'apparaisse une crainte : « J'espère que ça te servira ? ». Je peux alors rassurer les personnes sur la légitimité de leurs dires, sur ma manière de travailler m'appuyant sur les vécus et non sur une vérité universelle qu'ils sont censés détenir, partager aussi ma confiance dans leur capacité à dire quelque chose du monde que nous partageons alors et dans lequel j'avais si peu d'expérience. Mon positionnement est alors de « valoriser la compétence (dans la capacité à dire), la connaissance (sur leur groupe, leur milieu, la société...) et l'expérience (appui sur certains pans de leur expérience pour construire et soutenir leur discours) des personnes que nous rencontrons » (Olivier de Sardan, 2008 : 55). Je suis aussi attentive aux marques d'une trop grande distance sociale, laissant penser que les choses sont jouées d'avance. Par exemple, il a fallu quelquefois rendre discret mon guide d'entretien, y renoncer parfois ou alors l'utiliser à bon escient lorsque je dois recentrer l'entretien (Kaufmann, 2013) ou si l'enquêté me demande si j'ai bien pu poser toutes mes questions, ce que je vérifie alors consciencieusement.

Mes entretiens ont aussi une tonalité particulière du fait que les enquêtés me côtoient au quotidien. Ils connaissent mon travail de recherche et savent mon attention aux interactions quotidiennes. Le contexte, le quotidien nous est commun et, comme le pointe Foucault (1966), cela exclut le « ouï dire ». On ne peut pas me raconter « n'importe quoi » puisque je suis informée. Cette posture d'enquêteur menant à la fois des observations et des entretiens peut laisser penser à une volonté de contrôle, d'une surveillance que je pourrais avoir, peu éloignée d'une vision panoptique désirant tout voir et tout entendre. Proposer des entretiens contribue alors à rassurer les personnes : je n'ai aucune volonté de surveiller les tréfonds de leur âme mais je souligne l'utilité sociale de la recherche qui suppose d'écouter celles et ceux qui détiennent un point de vue sur ce que l'on cherche à comprendre.

Juste avant la période où je décide de commencer les entretiens, je propose un premier retour intermédiaire aux bénévoles et aux professionnels. Il permet de mettre des mots sur mes premières observations, centrées plus particulièrement sur l'équipe de bénévoles. L'enjeu est alors de rendre accessible les premières analyses, mais aussi de montrer où mon regard se pose. L'objectif est de rassurer les personnes qui vivent éventuellement ma présence comme intrusive et qui craignent que ma recherche vise à dénoncer les pratiques des bénévoles, à juger leur action, sans précautions. Ces inquiétudes se traduisent par des phrases du type : « Tu le noteras pas dans ton rapport, hein ? » ou « ça, je ne veux pas que cela sorte ! ». Ce retour me demande de la délicatesse pour amener ce groupe à comprendre concrètement ce que je cherche à mettre en lumière, à accepter mes questionnements. Je m'appuie alors constamment sur l'expérience que nous vivons ensemble pour aborder les points potentiellement dérangeants mais que je ne peux passer sous silence. Je prends soin de la présentation, l'image par une métaphore théâtrale. Ce temps de restitution, apprécié par les personnes présentes, a permis aussi un accord plus simple à mes propositions d'entretiens. J'ai proposé un second temps de retour au moment de mon départ du terrain. Ce temps a aussi été apprécié par les personnes présentes. Par contre, je n'ai pas proposé de restitution complète après l'analyse définitive et je me dis que les personnes, tant accueillies que bénévoles, seraient peut-être surprises de celle que je présente dans cette recherche.

### *Écrire*

« J'ai toujours eu le désir de n'avoir pas à commencer à écrire, le souhait de me « retrouver, d'entrée de jeu, de l'autre côté du discours » (Foucault, 1971). La réalité matérielle de la trace écrite, tranchante, décisive, fixiste aurait quelque chose de redoutable, maléfique peut-être. »

(Brisson, 2016 : 120)

Le passage à l'écriture est une épreuve : poser l'analyse, la construire logiquement, articuler les idées, renoncer... Et, au creux de cela, trouver sa langue, son style, sa sensibilité dans la manière de dire, contribue à poser une volonté scientifique. J. Peneff (2009) pose la délicate question de l'écriture d'une recherche conduite à partir de matériaux provenant de l'observation participante. Quel niveau de langage est susceptible de faire gagner à ces matériaux une crédibilité scientifique ? :



« Les sociologues empiristes insistent sur la limpidité et font implicitement de ce sujet une affaire démocratique de lisibilité pour tous publics.[...] Écrire de façon accessible n'est pas un goût singulier, un penchant démagogique ; c'est simplement le refus de doubles ou de triples sens glissés subrepticement dans un texte à l'hermétisme cultivé qu'accompagnent l'érudition latine, l'emploi de nombreux italiques ou guillemets, etc. »  
(Peneff, 2009 : 220)

Je souhaite relever le défi d'une simplicité d'écriture au cours de cette rédaction.

Je choisis d'utiliser le « je » pour la rédaction de cette thèse. Bien que ce soit en premier lieu un choix narratif, il découle aussi du positionnement tenu dans mon travail de terrain. Le lecteur me trouve quelquefois au cœur des situations décrites, il me voit interagir, me dépatouiller dans certaines circonstances, il me voit engagée. Alors, le « je » traduit aussi ma position personnelle de chercheuse et fait lien avec l'implication évoquée plus haut. Le danger du « je » (et de l'implication) est de ne pas parvenir à trouver la juste distance qui permet la mise en valeur des sujets du terrain et non l'inverse. Je m'attache à éviter ce piège mais assume une écriture à la première personne

### *Conclusion du chapitre*

Ainsi, ce premier chapitre pose les contours de cette thèse. La réciprocité relationnelle, définie par ses caractéristiques et ses fonctions sera le point de repère me permettant de discuter les pratiques de réciprocité dans une configuration singulière : la rencontre de personnes en grande précarité, en position défavorable dans les pratiques de réciprocité, et des bénévoles, faisant don de leur temps et par là même actant la possibilité d'un lien. La thèse explore les conditions de possibilité de cette réciprocité relationnelle, dans un accueil de jour en adoptant une démarche ethnographique et inductive.

## Chapitre 2. Réciprocité relationnelle : de la confiance à l'absence

Ce chapitre fait état de deux positionnements opposés en lien avec la réciprocité. Sur un pôle positif, la réciprocité relationnelle parvient à se déployer, nécessitant cependant des conditions particulières. Sur un pôle négatif, elle est impossible à mettre en place et j'en explore les causes. Deux préalables sont à garder en tête tout au long de la lecture de ce chapitre. Tout d'abord, les postures décrites sont marginales, elles se dévoilent après un long travail de terrain et ici l'observation participante prend tout son sens. Jamais je n'aurais pu avoir accès à ces données, particulièrement sur la réciprocité impossible, sans cette implication dans le quotidien de l'Accueil. Ensuite, les personnages évoqués sont ambivalents. Chez une même personne, accueilli et bénévole, je retrouve une tendance majeure, par exemple chez Joëlle une appétence à la réciprocité relationnelle, mais cela n'exclut pas qu'elle puisse avoir, dans certaines circonstances d'autres manières d'être en relation. Cela est particulièrement frappant chez un bénévole comme José. Vous le retrouverez à la fois dans sa capacité à nouer un lien allant vers l'amitié mais aussi, avec certains, signifiant le rejet de l'Autre. Je m'attache donc ,aux formes relationnelles, analysées au-delà des personnages les incarnant.

### I. Installer une réciprocité relationnelle

L'Accueil est à la fois un lieu de passage, de rencontres éphémères mais aussi un lieu où se nouent des relations durables. La réciprocité relationnelle trouve alors sa place, mais en toute discrétion. En m'appuyant sur l'analyse des matériaux empiriques résultant de semaines d'observation, de récits de bénévoles et d'entretiens, j'ai mis à jour ce lien si particulier. L'engagement dans cette forme relationnelle reste rare, le chapitre trois permettra d'en comprendre les raisons. En attendant, il s'agit de découvrir la manière dont elle se noue, ses implications et les médias sur lesquels elle s'appuie pour exister.

#### **1. Un mouvement**

Fonder une réciprocité relationnelle, dans un lieu comme l'Accueil, nécessite un mouvement : mouvement vers l'autre ainsi que mouvement dépassant les places assignées : bénévole et accueilli. La réciprocité relationnelle n'est pas donnée, elle dépend d'un engagement particulier des bénévoles, au-delà du geste de don. La relation est beaucoup trop déséquilibrée pour que les accueillis puissent répondre à cet appel implicite à la réciprocité, d'autant que le principe

d'inconditionnalité les protège de l'obligation de rendre. Cette inconditionnalité est à la fois une protection et un piège, un piège à réciprocité ! Pour que la réciprocité relationnelle puisse se vivre, les bénévoles doivent déjouer ce piège et signaler aux accueillis la possibilité d'une relation différente.

### *Aller-vers*

J. Je me suis proposée à R. (*association caritative*) pour faire du conditionnement simplement. Et puis après, j'ai eu envie de plus de contacts, donc je suis allée au centre du volontariat à l'époque, ça fait 25 ans et j'ai demandé si... J'ai expliqué ce que je voulais, je voulais plus de contacts avec les personnes et à l'époque, c'était à S. (*association caritative*) qu'il y avait un accueil comme à l'Accueil donc j'ai commencé là et après on a fusionné avec l'Accueil. Donc après ça m'a convenu ce contact, je voulais être plus proche des personnes quoi. »

Entretien avec Joëlle, bénévole, 09 mai 2018

Lors de mes entretiens, je demandais aux bénévoles pourquoi ils avaient choisi l'Accueil pour « faire » du bénévolat : « être en lien », « partager », « rencontrer » sont les motivations exprimées par certains bénévoles de l'Accueil. Leurs motivations rejoignent celles décrites par D. Ferrand-Bechmann : « Des bénévoles ont envie de soulager la misère et la souffrance et leurs gestes relèvent de l'éthique, de l'accomplissement de soi, de l'identification à une cause visant à rétablir plus d'égalité ou de démocratie, de la solidarité à tous les sens du terme » (Ferrand-Bechmann, 2000 : 65). Ce mouvement s'accompagne d'un désir de proximité, refusant le confort d'un regard sur une souffrance à distance (Boltanski, 1993). Il y a par ailleurs, dans le discours de ces bénévoles, la valorisation d'un différentiel d'altérité (Coëffe, 2013) où l'interaction avec des personnes aussi différentes sera forcément porteur d'enrichissement mutuel.

Ce premier mouvement de sollicitude envers l'autre est empreint d'une responsabilité pour autrui (Levinas, 1982). Le visage (au sens métaphorique) de l'autre appelle à la relation dans une responsabilité pour ce qui n'est pourtant pas de notre fait, ne nous regarde pas ou, à l'inverse, nous regarde : « Cette notion se définit comme l'appel à la responsabilité que tout être humain ressent envers un autre sujet souffrant et vulnérable » (Berthelot-Raffard, 2015, 195). La responsabilité pour autrui engage les bénévoles dans un mouvement de reconnaissance de l'autre comme

semblable, dans la découverte d'une similitude fondatrice de l'échange. Dans cette rencontre initiale entre deux sujets, il devient impossible de faire comme si rien n'était. Le regard convoque et, s'il y a une réponse positive, les prémisses de l'intersubjectivité s'activent. En effet, la souffrance de l'un touche l'autre, celui-ci devient alors vulnérable car il accepte d'être concerné, de manière directe, en face à face.

Certains bénévoles de l'Accueil consentent et supportent cette proximité et cet appel mais cette posture est exigeante. Car, selon G. Simmel, initier un acte d'assistance impose de devoir le poursuivre, pas seulement parce que l'autre le revendique mais aussi par un sentiment d'obligation de celui qui donne, c'est le principe d'induction morale. G. Simmel fait le lien avec la loi talmudique du « Yoré Dea » : « Celui qui a prêté assistance à un pauvre à trois reprises en lui versant la même somme à chaque fois se voit tacitement obligé de continuer de lui venir en aide, alors même qu'il n'en avait point l'intention ; c'est que son attitude prend le caractère d'une promesse solennelle, dont il ne pourra se dégager qu'en avançant des raisons irréfutables (mettons sa propre paupérisation) » (Simmel, 2020 : 73). Cette induction morale empêche le renoncement, incite à une obligation de réciprocité : tant que les personnes en grande précarité ont besoin, les bénévoles ne peuvent renoncer. D'ailleurs, A. Caillé (2019) rajoute le terme demander à la trilogie de Mauss : demander – donner – recevoir – rendre. Il acte ainsi la demande, même implicite, de l'autre déclenchant un geste de don. Le cycle symbolique du don s'enclenche alors mais cette relation est loin d'être un long fleuve tranquille.

Lors du travail engagé concernant le projet de service de l'Accueil, il est demandé aux acteurs (bénévoles et professionnels) de définir les points de tension rencontrés dans le quotidien. Un des points mis en avant par les bénévoles est :

Les bénévoles sont très en contact avec les personnes accueillies. Il est difficile de faire abstraction de nos représentations (*de bénévoles*) sur les besoins de l'autre et ça influence la manière dont on oriente les personnes. Cette difficulté persiste malgré l'apport des bénévoles pairs. Nous (*bénévoles*) avons aussi beaucoup de mal à aller vers les personnes accueillies et aller chercher des besoins non exprimés par elles.

Journal de terrain, restitution écrite lors des groupes de travail sur le projet de service, avril à juin 2018

Décrypter la demande, trouver les moyens d'y répondre de manière adaptée mais aussi nouer une relation porteuse de réciprocité nécessite pour le bénévole de sortir du confort des tâches quotidiennes à accomplir. Il s'agit de franchir les frontières posées par les tables du buffet, le bureau du courrier pour aller à la rencontre des accueillis sous une autre modalité que le service. Je développe largement cet aspect dans le chapitre 3 abordant les causes et les dispositifs soutenant la réciprocité limitée.

L'aller-vers, expression utilisée en travail social, s'entend d'une part pour définir les pratiques visant à aller à la rencontre de publics en marge, ne recourant pas ou plus aux droits dont ils pourraient pourtant bénéficier. D'autre part, cette pratique s'oppose à la logique de guichet, consistant à attendre que le public vienne à soi :

« L'aller vers est à entendre comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale, qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro-active, pour entrer en relation avec ces publics ».

(Warin, 2019, groupe de travail dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté cité par Avenel, 2021: 8)

Cela nécessite de la part de l'intervenant, une attitude participative où : « on s'efforce de parvenir à un ajustement mutuel entre la population visée, son réseau, l'offre d'intervention sociale et la société au sens large » (De Maeyer, 2012, cité par Baillergeau et Grymonprez, 2020 : 25).

L'aller-vers se définit initialement comme une pratique hors les murs. En cela, les maraudes initiées originellement par le Samu Social de Paris ou la présence sociale portée par les travailleurs sociaux œuvrant en prévention spécialisée sous mandat de la Protection de l'Enfance sont représentatives de ce positionnement. En cela, utiliser cette expression dans le cadre relationnel de l'Accueil nécessite une explication. A l'Accueil, les accueillis sont atteints par l'offre de soins ou de service, aussi, il n'y a pas nécessité d'une démarche hors les murs. Par contre, ils ne sont pas forcément atteints par une offre relationnelle et cela déroge à l'objectif de créer ou recréer un lien social. Or l'aller-vers, est aussi « une posture relationnelle d'ouverture vers la personne dans ce qu'elle est globalement (et sans jugement a priori sur celle-ci) » (Avenel, 2021 : 9) visant à lutter contre les attitudes de

renoncement, de non concernement et d'isolement. Si les protagonistes s'en tiennent à ce qui est prescrit, à savoir services à rendre du côté bénévole et inconditionnalité du côté des accueillis, l'objectif de renouer du lien social s'éloigne. Le concept de l'aller-vers permet, dans le cadre de l'Accueil, de nommer la capacité à déjouer les frontières spatiales par un déplacement physique du bénévole vers l'accueilli dans l'objectif non pas de proposer un service, mais de faire relation.

Mais, pour les bénévoles s'engager dans la relation nécessite d'accepter une place singulière. Ils doivent initier ce premier mouvement et trouver des stratégies au-delà de la routine, mais dans le cadre des règles objectives fixées par l'Accueil. Ils font un choix les engageant personnellement pour atteindre l'autre et deux bénévoles ne s'y prendront pas de la même manière. Sylvie prendra un balai et s'arrêtera pour discuter à chaque table quelques minutes et quelquefois très longtemps quand cela « prend » ; Alice entretient les relations qu'elle a nouées au fur et à mesure des nombreuses années passées à l'Accueil. Chacune est irremplaçable et chacune s'extrait de la marche globale de l'Accueil, des règles tacites ou explicites du collectif pour rencontrer l'autre. La posture de l'aller-vers ne va pas de soi : que faire lorsqu'une personne ne demande rien ? : « Le positionnement subtil serait de parvenir à établir une relation de confiance de sorte que la personne puisse passer d'une situation de non demande à la formulation d'une demande » (Avenel, 2021 : 9).

Cette réflexion sur la stratégie à déployer dans l'aller-vers a traversé les discussions concernant l'élaboration du référentiel de missions et d'évaluation des maraudes et Samu Sociaux. Au sein de ce référentiel, des critères permettent d'évaluer l'entrée en contact avec les personnes dans le cadre de l'aller-vers. Plusieurs axes ressortent de cette réflexion (les critères entre parenthèses sont ceux définis par le référentiel co-rédigé par le Ministère de la solidarité et de la Santé, la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) et la Fédération nationale des Samusociaux 2018 : 16) :

- ne pas être intrusif (s'assurer de ne pas déranger la personne, tenter de surmonter le mutisme de la personne en mettant en place un cadre favorable à l'échange, la conversation n'est pas intrusive) ;
- s'assurer d'un consentement à la rencontre (demander si la personne consent à un échange, expliquer l'objet de sa présence, sa mission ainsi que les limites de son intervention si besoin, respecter le choix de la personne) ;
- assurer un cadre contenant et favorisant (adopter une posture physique adaptée : distance physique, tonalité de la voix, gestuelle, attitude neutre, discrète et ouverte à l'autre, être à l'écoute de la personne, adapter son langage et être compréhensible pour la personne, garder une juste distance affective et émotionnelle) ;

- permettre la pérennité du lien (se rendre disponible à l'émergence d'un échange, prendre des nouvelles de la personne et reprendre une éventuelle conversation précédente, assurer des passages réguliers auprès de la personne et se rendre disponible, formaliser son départ : trouver le bon moment pour partir et proposer de poursuivre la discussion ultérieurement, tenir ses engagements de rencontre pour construire le lien de confiance et être crédible).

La banalité apparente d'un acte comme la prise de contact devient dans le cadre de l'aller-vers, une pratique sensible nécessitant des compétences. Chaque détail compte, un sourire, une expression. A l'Accueil, certains accueillis subissent la grande précarité depuis de longues années, sous des formes diverses : absence de logement fixe, ressources minimales, habitats insalubres, problèmes de santé invalidants, non recours aux droits. Le découragement, analysé à la fin de cette partie, peut frapper et obère les capacités à nouer une relation, à entrer dans le cycle d'une réciprocité relationnelle. M. Breviglieri (2013) aborde cela dans un article consacré à la prise de contact avec des personnes sans domicile fixe lors de maraudes. Il décrit des personnes sans abri dont l'état qualifié de « limite » appelle une réponse des intervenants « à la limite » du cadre habituel. Le contact relationnel est difficile à établir et, pour la personne sans abri, à soutenir et à maintenir car elle peine à comprendre et à mettre en œuvre les attendus de l'échange même routinier. Pour M. Breviglieri, la sensibilité au monde s'altère et l'espace de tonalité affective se resserre : « Le blocage et le rétrécissement de l'espace sensoriel révèlent aux intervenants une véritable zone d'insensibilité qui questionne leur capacité relationnelle à ouvrir l'espace du lien. » (Breviglieri, 2013 : 3).

La personne sans abri érige des barricades entre elle et le monde, se protège pour ne pas prendre le risque de se laisser déborder par une sollicitation affective. Le repli dans l'insensible est préférable, il atténue la souffrance. Approcher ces personnes est un travail. c'est un mouvement se voulant réchauffement, éveil à nouveau au sensible et de ce fait nécessite du tact, une capacité à sentir, à la délicatesse, à instaurer une connivence. L'objectif est de « générer des fils de résonance mutuelle » (Breviglieri, 2013 : 5). L'humilité est de mise. L'intervenant cherche à accéder à la perception, à créer un espace où la sensation peut s'exprimer sans risque. Il s'agit alors de créer une tension, une surprise qui délogera la personne de son quotidien relationnel. La proposition relationnelle, discrète, ténue, vise à déstabiliser, faire tressaillir l'autre, à ouvrir une brèche dans laquelle des possibles peuvent advenir.

L'instauration d'un semblant de relation avec Mr Tülbent reflète cette tentative de créer de la surprise :

Mr Tülbent passe au buffet sans lever le regard vers les bénévoles, sans décrocher une parole montrant du doigt ce qu'il souhaite. Le temps passant, je me livre à quelques tentatives pour entrer en lien avec lui. Les premières fois, je l'accueille au buffet par un bonjour timide, n'obtenant ni retour verbal, ni regard. Respectant cela, je suis consciencieusement son doigt désignant les aliments qu'il souhaite. Je remarque à d'autres occasions le ton monocorde employé par les bénévoles pour lui dire bonjour ou lui demander certaines confirmations concernant ses choix, ton respectueux mais plat, sans intonation, teinté d'habitude.

Un jour donc, je tente un « bonjour bonjour ! » enjoué et souriant. Mr Tülbent lève alors les yeux vers moi, me scrute. Je dégage mon plus large sourire et enchaîne : « le pain blanc, comme d'habitude ? ». Il esquisse un sourire et hoche la tête. Je réitère cette attitude à chaque fois que je suis derrière le buffet, rajoutant quelques demandes autour de sa santé ou de la météo, j'obtiens un retour de Mr Tülbent même s'il n'est pas forcément verbal. Au fil du temps, il repère lorsque je suis derrière le buffet et arrive les yeux levés, il continue à me montrer du doigt les aliments mais me sourit et me regarde. Progressivement, Mr Tülbent vient me serrer la main dès qu'il entre, me fait un petit signe lorsqu'il voit que je suis occupée, tente de m'expliquer comment il va (*Mr Tülbent parle mal le français*).

Divers extraits du journal de terrain, remis en forme, observations au buffet, de février à juillet 2018

Mr Tülbent opère un mouvement, en réaction à mon changement de positionnement. Créer de la surprise, déroger aux règles habituelles de la relation déclenche un sursaut chez Mr Tülbent. Il passe d'une absence de contact à une attitude focalisée manifestant de l'attention, de l'intérêt et une forme de participation. Ce changement ré-ordonne la relation, autorise l'interaction même si celle-ci reste concentrée autour d'activités spécifiques. L'attitude habituelle des interlocuteurs de Mr Tülbent, acceptant son silence et son regard baissé, est une marque de respect mais aussi une forme de résignation à l'absence de lien. Mr Tülbent montre cependant que, si l'on change les modalités de la



relation, il accepte alors de briser l'anonymat protecteur mais enfermant, d'une présence sans engagement mutuel. Un espace s'ouvre alors où le sensible a sa place et n'est pas menaçant.

Alors, pour les bénévoles, il s'agit, encore et toujours de trouver l'angle d'approche adapté pour pouvoir ouvrir un passage :

J. Et après, je l'ai... alors je lui avais parlé le premier jour... Les gens à qui le premier jour, que je guide le premier jour, après la fois d'après, aussi bien je vais aller plus facilement vers eux et ce monsieur, je l'ai vu arriver un jour avec un vélo et un casque, ben du coup, j'ai dit : « ah ben, vous venez en vélo? ». Et vendredi, il était à la table dehors [...] vendredi, il s'était installé à la table dehors, il mangeait dehors... j'ai attendu...

Bon j'y vais pas quand ils sont avec leurs plateaux, mais quand j'ai vu qu'il était installé depuis un moment, j'y suis allée, j'ai dit : « j'peux m'installer ? ». Et là, ça été facile parce qu'on a déjà un peu parlé. Et il m'a dit : « Là, il faut que je trouve un logement, je vais aller visiter ». Alors je me dis, la fois d'après je vais lui dire : « Et le logement? ». Enfin après ça se fait comme ça.

Mais moi, je ne vais pas non plus, la personne qui dit rien, qui s'installe, c'est comme... J'irais pas non plus dans la vie... Quelqu'un qui est tout seul sur un banc et qui est tranquille, moi j'irais pas m'asseoir et dire : « qu'est ce que vous faites? »

Entretien avec Joëlle, bénévole, 9 mai 2018

Aller-vers n'est pas une improvisation, il faut savoir évaluer la situation, mesurer si l'on va déranger l'autre, le braquer. Allan, accueilli (entretien du 25 mai 2018) m'en fait part lorsque nous discutons de cela. Entre bénévoles et accueillis, pour lui, c'est « chacun à sa place ». Une volonté trop forte de créer un lien n'est pas efficace. Trop insister, être maladroit pour vouloir « à tout prix » créer ce lien peut faire que la personne accueillie se sente opprimée, tenue de répondre même si elle n'en a pas envie. Allan prend l'image de la pêche à la ligne : on lance l'hameçon et on attend de voir si ça mord. La personne, le bénévole doit tâter le terrain, voir si c'est possible, ne pas être intrusif et laisser la personne répondre à cela. Il faut sentir si c'est possible ou non.

Amorcer un premier échange en se saisissant d'un détail, puis à la prochaine rencontre, saisir le moment opportun, s'approcher, obtenir l'autorisation de poursuivre, trouver l'accroche, engager la

discussion et l'entretenir. Les praticiens de l'aller-vers sont, la plupart du temps, des professionnels formés. Les bénévoles de l'Accueil ne le sont pas et les compétences déployées par Joëlle ou d'autres, ont été construites sur le tas. Ce souci de l'autre suppose une attention aux besoins exprimés ou non, l'adaptation de sa façon de faire : « [...] elle nécessite une attitude expérimentale, une « délicatesse », ou encore la capacité à passer à autre chose dans certaines situations » (Ferrarese, 2008 : 25). Accepter d'aller au devant de la solitude et de la souffrance, entrer dans l'incertitude de la relation revient à s'engager. Les faux-pas sont possibles et des précautions sont à prendre. Les bénévoles ne connaissent pas forcément les parcours des accueillis et les questionner de but en blanc pourrait être vécu comme intrusif : « Vouloir savoir qui sont « vraiment les gens, c'est courir le risque de leur faire honte. Ils n'ont plus d'endroit où se cacher » (Sennett, 2003 : 136). Ils doivent alors trouver le sujet de conversation, non menaçant, permettant de jeter une première amorce. Ensuite, comme le dit Joëlle (bénévole) : « Ça prend ou ça prend pas ». La proposition relationnelle est fragile et, une fois engagée, charge à l'accueilli de l'accepter ou non. L'aller-vers appelle à un ajustement « impliquant donc un pas à faire de chaque côté, permettant ainsi d'opérer un effacement des barrières qui entravent les relations entre ces populations et le courant principal de la société » (Baillergeau et Grymonprez, 2020 : 26).

Ces bénévoles cherchent à faire bouger le cadre relationnel, avec des mouvements quasiment imperceptibles à l'observateur extérieur. Ces mouvements discrets, adressés à certains accueillis, tentent de leur donner une place dans l'interaction, où la possibilité d'une « négociation du cadre même de la situation est devenue l'enjeu premier de l'action, conduisant à un pilotage non plus par l'amont mais par l'aval (Ravon et Vidal- Naquet, 2014). En un mot, la « relation d'aide » a fait place à « l'aide à la relation » (Ravon, 2016 : 35) Si elle est acceptée, la base d'une réciprocité relationnelle est posée. Elle se déploiera ensuite vers une personnalisation accentuée.

### *Personnaliser*

A. Non, on évolue beaucoup là. Peut-être que j'essayais de faire quelque chose de plus général alors mais je pense que, humainement, chaque personne est un cas particulier, pour moi c'est pas « les accueillis de l'Accueil », ça m'énerve quand on dit « les accueillis », c'est une personne plus une personne, c'est lui, elle, aujourd'hui.

Entretien avec Alice, bénévole, 15 juin 2018

La visée à long terme de l'Accueil est de permettre à des personnes en grande précarité de renouer un lien social. Cette mission est majoritairement l'affaire des travailleurs sociaux professionnels intervenant dans la structure. Les bénévoles assument une offre de services indispensable mais ne sont pas impliqués dans l'objectif de réinsertion. Ils n'agissent pas sur les causes structurelles maintenant les accueillis dans la grande précarité mais certains proposent une relation où chacun a l'opportunité de construire sa place. Après un temps de mise en contact, d'ajustement mutuel du cadre, la personnalisation des contacts entre accueillis et bénévoles est perceptible. Le tutoiement arrive, la conversation devient plus fluide, rebondit à partir d'échanges antérieurs. L'implication personnelle du bénévole permet l'accès à la qualité de personne humaine de l'autre aidé (Pichon : 2010). Loin de s'en tenir à donner le même service à tous, l'autre est considéré comme singulier. Il est alors question de sollicitude, mais de cette sollicitude réservée à un proche. L'accueil se teinte de familiarité mutuelle. Bénévoles et accueillis ont une attention à la biographie personnelle de l'autre, les attaches personnelles sont considérées, consolidées. Elles contribuent ainsi à la préservation et l'affermissement d'une estime de soi, notamment pour les accueillis (Breviglieri 2005).

L'intégration de Daniel (accueilli), est exemplaire de cet apprivoisement progressif. Il arrive donc un matin et durant la première semaine, il vient tous les jours à l'Accueil. Il utilise le buffet et la douche. Dans un premier temps, il échange peu avec les bénévoles mais se montre toujours patient et poli avec chacun. Il s'endort quelquefois sur sa chaise, mais reste aussi beaucoup dans l'observation de tout ce qui se passe. Au fur et à mesure de mes observations, je le vois accepter l'interaction avec les bénévoles. Ce n'est pas lui qui initie l'échange mais il y répond. Les conversations que je parviens à capter sont assez neutres, ça parle de tout et de rien. Une après-midi où l'Accueil est ouvert, l'échange se noue avec moi. Je suis en train de lire le journal et fait des commentaires à voix haute. Daniel, assez proche de moi, rebondit sur un article concernant un conflit social dans une entreprise du coin. Il s'avère que Daniel la connaît pour y avoir travaillé. Je lâche mon journal pour discuter et nous passerons une heure à discuter de la carrière professionnelle de Daniel. Les jours suivants, j'observe la manière dont certains bénévoles sont aussi parvenus à nouer l'échange avec lui. Progressivement, il prendra sa part dans l'initiative des conversations, certaines resteront tout à fait badines, alors que d'autres aborderont son histoire ou ses déboires liés à une vie à la rue. Certains bénévoles s'engagent, suivent les aléas des démarches de Daniel. Lui même reconnaît alors ces bénévoles, s'intéresse, trouve des points communs.

Son histoire, celle d'un homme se retrouvant « sans rien » du jour au lendemain à 60 ans, mais aussi le fait que sa « vie d'avant » ait de multiples points communs avec la vie des bénévoles, permet de nombreuses prises facilitant une relation personnalisée qui est le « résultat d'une relation sociale de proximité qui rend à celui qui en bénéficie son statut de personne singulière. » (Girola, 2011 : 35). La réciprocité relationnelle, lorsqu'elle arrive à s'installer, grâce à l'aller vers et la personnalisation, permet un déplacement dans la posture de chacun. Le retour positif de certains accueillis renforce la volonté des bénévoles et les confirme dans une identité positive, allant même jusqu'à leur révéler des facettes cachées. Ainsi, Alain (bénévole) découvre sa capacité à écouter des histoires quelquefois sordides, Laurence (bénévole) à manier l'humour qui permet le lien... De leur côté, les accueillis expérimentent une autre place.

### *Les places bougent*

Pour certains accueillis, le fondement de cette réciprocité relationnelle est le refus d'être, de manière permanente, en situation de débiteur :

L. Il y a beaucoup de personnes qui veulent m'aider alors que c'est pas nécessaire de mon point de vue. J'ai pas d'urgence. Elles me tendent d'une main, mais moi j'ai pas tendu de mains. "Je veux te sauver !", "oui mais tout va bien !"... Il y en a beaucoup comme ça.

Entretien avec Lionel, accueilli-bénévole, 18 avril 2018

Lionel refuse la position de débiteur induite par les bénévoles, d'autant qu'il n'a pas fait de demande. Il revendique la liberté de se présenter comme il le souhaite et déjoue l'apposition d'une étiquette. Être en grande précarité pourrait devenir le synonyme de dépendance absolue dans laquelle l'assisté n'aurait plus de possibilité de choix, d'espace de liberté. Pour certains accueillis, refuser cette étiquette, se voir imposer une conduite au prétexte de leur pauvreté est un combat de tous les jours. Ils s'acharnent à éviter l'éviction et « c'est pourquoi le but de la « présentation de soi » est d'affirmer sa singularité et de revendiquer la légitimité de sa place » (Moulière et Thalineau, 1999 : 58). Lionel définit seul ses besoins de soutien. Derrière son discours, on entend aussi le refus des représentations pesant sur lui. Il n'a pas de domicile, dort dans sa voiture mais, pour autant, n'a pas perdu sa capacité de choix. Il demande ainsi la reconnaissance par les bénévoles d'une autonomie préservée et revendiquée et de sa « façon de résister à la dévalorisation

en adhérant au plus près aux normes de la citoyenneté « active » mise en avant par les institutions » (Duvoux, 2009: 44).

N. Duvoux constate la présence de cette autonomie intériorisée chez les personnes proches de l'insertion car « employables » (voir chapitre 1) mais à l'Accueil, elles sont rares. Néanmoins, par des actes de réciprocité, les accueillis comme Lionel démontrent leur capacité à entretenir un lien de participation citoyenne alors même qu'ils sont en décalage avec les critères de l'employabilité ou de la réinsertion rapide. Finalement c'est une forme hybride d'expérience vécue de l'assistance où l'on remarque un ancrage dans la dépendance à l'assistance mais aussi une tentative de refuser cette dépendance, par la revendication d'une autonomie s'inscrivant dans les marges de liberté qu'il reste aux personnes en grande précarité. Pour Lionel, cette revendication passe par une volonté d'instaurer des relations dans lesquelles il n'est pas toujours l'unique receveur. Il met en place des stratégies pour garantir cette option et notamment le fait de donner à nouveau :

L. Je vois, j'essaie de rendre à ceux qui en ont le plus besoin... Je reçois pas mal de coups de main, de petites faveurs et j'essaie de faire en sorte que le retour que moi je peux donner soit vers ceux qui en ont le plus besoin...

*S. Comme une chaîne ?*

L. Ça doit être une chaîne plutôt qu'un boomerang !

*S. Tu arrives à trouver ce truc là... peut-être aussi tu as beaucoup donné avant?*

L. J'ai toujours donné, quelque soit ma situation personnelle, le contexte et tout, j'ai toujours donné à différentes personnes mais là maintenant c'est vrai que je le vois d'une autre manière, c'est vraiment s'occuper vraiment de ceux... je donne rarement mais je donne vraiment à ceux qui en ont vraiment le plus besoin. »

Entretien avec Lionel, accueilli-bénévole, 18 avril 2018

Une relation réciproque équilibrée, selon J. Godbout (2000), intervient lorsque l'autre, receveur d'un don, n'est pas dans l'idée de rendre mais commence à donner à nouveau. Lionel nomme cette dynamique en direction des pairs qu'il évalue comme « vraiment dans le besoin ». Mais il engage aussi ce ré-équilibre de la relation envers les bénévoles, puisqu'il a rejoint leurs rangs avec un statut d'accueilli-bénévole dont je parlerais plus loin. Ainsi, un des marqueurs de la réciprocité relationnelle est ici à l'œuvre : les places bougent.

Du côté des accueillants, il n'est alors pas si simple de se retrouver en posture de receveur. Cela est flagrant dans cet extrait de mon journal de terrain :

Juste avant la réunion, nous discutons de manière informelle avec quelques bénévoles et deux éducatrices spécialisées. La discussion porte sur le fait de faire un cadeau à Lionel parce qu'il s'est beaucoup investi lors des week-end de la trêve hivernale. Elles veulent avoir l'aval de F. le directeur et elles l'interpellent lorsqu'il arrive.

Le directeur est partagé, il comprend les raisons qui poussent à vouloir remercier Lionel mais questionne : « Pourquoi lui ? » ; « Pourquoi matériellement ? » ; « Jusqu'où on utilise Lionel pour ainsi avoir besoin de le remercier ? »... En vrac, elles répondent : « Parce qu'il s'est particulièrement investi et qu'il a beaucoup donné » mais aussi « Parce qu'il leur a offert un livre à chacune et qu'il a mis des sous dans les livres offerts (*aux deux éducatrices*) » ou encore « Matériellement parce qu'au vu de sa situation il en aurait besoin » ; « Oui, on a besoin de le remercier parce que ça nous a bien arrangé qu'il soit là ! ».

On évoque d'autres manières de prouver sa reconnaissance : une carte, un repas partagé...

Journal de terrain, interstice d'une réunion de service, bénévoles et professionnelles,  
26 mars 2018

Finalement, Lionel reçoit une carte, sur laquelle il est noté : « Merci pour ton implication et ta présence à nos côtés lors de la trêve hivernale. ». Les accueillants sont rarement en position de débiteurs et, lorsque l'accueilli renverse l'asymétrie, surgit la tentation de combler la dette. Le risque est pourtant là de nier l'acte de Lionel : l'engagement dans une réciprocité relationnelle dans laquelle les places alternent entre débiteur et donateur, créant ainsi, sur la durée un équilibre. J.T. Godbout (2000) nomme cela une dette mutuelle positive. La dette n'est jamais close et les protagonistes ne sont jamais quittes. Mais cette dette est vécue tranquillement sans que l'on s'acharne à l'acquitter : « C'est un état de confiance mutuelle qui autorise un état de dette sans culpabilité, sans inquiétude, sans angoisse. Cet état se reconnaît au fait que la dette devient libre : on est en dette et libre. » (Godbout, 2000 : 46). Il faut cependant que les parties prenantes de la relation l'acceptent et l'on voit ici l'hésitation des accueillantes devant cette situation inédite. Car, dans la

relation instaurée avec Lionel, il devient de plus en plus difficile de définir qui est débiteur et qui est receveur et les manières d'être ensemble à l'Accueil sont chamboulées.

La situation relatée mettant en scène Lionel et les accueillants est exemplaire du mouvement dynamique créé lorsque la réciprocité relationnelle est possible. Le positionnement aussi clairement affirmé de Lionel est néanmoins exceptionnel à l'Accueil. Mais, ce mouvement, où les places de débiteur et de receveur bougent, se débusquent quelquefois au creux des conversations instaurées entre bénévole et accueilli. Je reviendrai en détail sur cet aspect un peu plus loin en analysant les enjeux liés à la conversation. Parvenir à expérimenter cette réciprocité relationnelle nécessite que l'accueilli « ne soit pas seulement représenté par ses seuls handicaps l'empêchant d'accéder pleinement à la société mais aussi par le fait qu'il incarne des potentialités s'affirmant progressivement et pour lesquelles la phase d'apprentissage des capacités à répondre de soi de manière individuelle est ici portée à son acmé » (Breviglieri, 2008 : 96). Cette position d'ouverture à la réciprocité permet une découverte mutuelle, l'appui sur des points communs se révélant progressivement :

Je discute un long moment avec Sylvie (*bénévole*). Nous parlons d'une famille arménienne, arrivée il y a 15 jours et Sylvie me dit : « Tu sais, les bras m'en sont tombés, elle était « instit » (*professeur des écoles*) en Arménie, comme moi. » Je lui demande ce qui lui fait « tomber les bras ». Elle est toujours surprise de découvrir que les gens partent alors qu'ils ont une situation, de l'éducation. Elle a beau le savoir, à chaque fois, ça la remue. Et puis, là, elles ont un point commun et Sylvie se demande si elle aurait pu partir, elle qui est restée toute sa vie dans la même maison. Sylvie a proposé à la mère de lui apporter des manuels scolaires pour que la maman commence à apprendre le français à ses enfants et celle-ci a accepté avec joie. Sylvie aimerait bien être là quand la maman les utilise, ça l'intéresse de discuter pédagogie même si l'absence de langue commune lui fait dire que : « bon, enfin là, on va peut-être « baraguer » pédagogie ! »...

Journal de terrain, discussion informelle avec Sylvie, bénévole, 10 mai 2018

Une réciprocité des perspectives est ainsi permise mais aussi la possibilité d'amendements aux rôles prédéfinis. Les échanges deviennent plus sécurisants, chacun peut ouvrir l'interaction et en savoir

un peu plus sur l'autre. Les accueillis se montrent autrement que pauvres et les bénévoles sortent d'une attitude impersonnelle. Chacun peut évoquer sa vie hors de l'Accueil, sa vie avant la grande précarité, mettre en lumière les rôles tenus dans d'autres sphères, montrer le tissu social qui l'entoure. Ainsi, faire référence à sa nationalité et aux enjeux de celle-ci, évoquer sa profession ou ses savoirs faire, venir avec sa famille et évoquer ses amis permet d'ouvrir vers une possible reconnaissance mutuelle.

A l'Accueil, très souvent, accueillis et bénévoles limitent l'interaction aux seules activités qui les mettent en relation. La relation se concentre alors autour d'une partie de la personnalité, celle concernée par l'activité en cours. La réciprocité relationnelle se vit lorsque l'un des protagonistes ne s'est pas contenté de répondre à la partie de la personnalité concernée par l'activité en cours mais a étendu son attention à d'autres domaines : c'est bien la preuve d'une confiance dans le fait que la personne ne se résume pas à ce qui l'amène à l'Accueil. Alex, accueilli, s'est toujours présenté à moi sous des dehors très provocateurs, le verbe haut et la colère à fleur de peau. Progressivement, il me livre toutefois des bribes de son histoire. Il rit beaucoup lorsque je lui explique que je suis en doctorat. Tout y passe du : « t'es pas un peu vieille pour ça ? » à « et tu seras docteur, donc tu pourras me soigner ? t'as du boulot si tu commences par la tête ! » en passant par « mais pourquoi tu fais ce truc ? », ce que je lui explique, m'obligeant par là à donner de larges indications sur mon parcours, tant professionnel que personnel. Ça l'intéresse cette affaire ! Un jour, il me demande de lui expliquer pourquoi il y a des gens « aussi cons dans le monde ». Je lui réponds en souriant que s'il veut comprendre le monde, il faut qu'il fasse de la sociologie. S'ensuit une discussion sur le fait qu'il a beaucoup lu de psychologie, de pédopsychiatrie. A l'école, il n'a jamais beaucoup lu mais durant son incarcération, il a eu le temps. Nous terminons notre échange sur le fait que je lui apporte un livre de socio. Je note alors, dans mon journal de terrain « Bon sang, qu'est ce que je vais lui choisir !?? » ( Journal de terrain, Entretien informel avec Alex, 19 mars 2018).

Cette demande d'un livre de sociologie est alors un point de bascule dans la relation car finalement, elle me surprend, me décale de mes représentations sur Alex. Progressivement, il s'éloigne de l'image du caïd qui a tout vu et je m'éloignerais de la bénévole appliquée. Alex « choisit une modalité autre que celle attendue, en toute connaissance de cause (Bonicco 2008 : 11). Cette interprétation subversive (Bonicco, 2008) peut avoir pour conséquence la rupture de la relation mais elle permet ici un repositionnement. Alex propose une redéfinition de la situation et je l'accepte même si elle me déstabilise. Notre relation se construira, malgré les aléas liés à l'inconstance d'Alex, avec une réciprocité relationnelle qui nous fera gagner de la liberté.



Le registre d'interprétation subversive, travaillé par C. Bonicco à partir des travaux de E. Goffman, peut être compris comme une tentative de défier l'ordre social institué. L'ordre de l'interaction contient, en son sein, la nécessité absolue d'une réciprocité où chacun peut jouer sa partition et s'appuyer mutuellement sur l'autre pour faire perdurer l'interaction et protéger la face de chacun. Mais les places dans cette structure de réciprocité risquent de se figer, d'être noyautées par des règles sociales ne laissant aucun espace pour le jeu de chaque acteur. Le risque d'une relation inégalitaire, asymétrique et sans possibilité de mouvement, est prépondérant. Prendre le risque d'entrer dans un registre d'interprétation subversive est alors envisagé par l'acteur en position défavorable pour remettre du mouvement au gré des pratiques réciproques, dans un cadre toujours temporaire. La réciprocité permet alors une pratique dynamique dans laquelle la subversion des normes établies reste possible pour contrer les effets délétères d'une structure normée engendrant un statut quo inégalitaire. La subversion offrirait la possibilité, jamais garantie cependant, d'occuper des places négociables dans l'ordre de l'interaction.

La force de la réciprocité relationnelle est liée à la capacité des acteurs d'accepter les changements de place. Cela passe aussi par le fait d'accepter le choix de l'autre dans la réponse proposée : « la définition même du don implique la liberté de réponse » (Anspach, 2002 : 27). Bien que cette démarche semble, sur mon terrain de recherche, partir des bénévoles, elle aurait peu de poids si les accueillis n'acceptaient pas de répondre à cette proposition relationnelle. En filigrane, la confiance se construit.

### *Accepter l'incertain*

G. Simmel définit la confiance comme la combinaison d'une forme de savoir sur l'autre doublée d'une ignorance : « Dans la mesure où elle est une hypothèse sur une conduite future, assez sûre pour qu'on fonde sur elle l'action pratique, la confiance est aussi un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir sur autrui. Celui qui sait tout n'a pas besoin de faire confiance, celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement même pas faire confiance. » (Simmel, 1991 : 17). Cette incertitude constitutive de la confiance, lui permet de se manifester. Si le contexte est certain ou les bénéfices attendus à faire les choses suffisamment forts, nul besoin de la confiance. L'incertitude dans la rencontre avec l'autre oblige à se poser la question de la confiance accordée à l'autre. Si tout est balisé pour réduire le risque, comment peut-on initier des relations ?

La société moderne a produit des dispositifs permettant de s'assurer que chacun respecte ses engagements, permettant aussi un comportement favorisant le bien commun. Le système de protection sociale et le système judiciaire et juridique permettent aux citoyens une forme d'assurance. Mais la confiance ne se contractualise pas, ne se décrète pas, elle se pratique plus qu'elle ne se prête aux discours. Elle peut être considérée comme une forme au sens simmelien du terme (cf chapitre 1) entraînant un certain type de relations entre les individus et une forme particulière de socialisation. Pour Simmel, le sentiment de confiance est au-delà ou en deçà du savoir que chacun peut avoir sur les autres et il représente une force de synthèse les plus importantes au sein de la société. La réciprocité est à l'œuvre ici car accorder sa confiance est corrélé au fait de ne pas décevoir celui qui nous la donne « car lorsqu'on nous fait confiance, nous sommes presque engagés par un jugement porté sur nous par avance, et il faut être positivement mauvais pour le décevoir. Mais la confiance « se donne » ; on ne peut pas *exiger* qu'on nous l'accorde comme nous exigeons de ne pas être déçus, une fois qu'elle a été accordée » (Simmel, 2010 : 382).

A l'Accueil, au fil des rencontres, une forme de confiance parvient à s'installer. Cela nécessite de l'engagement car la confrontation à l'altérité est complexe, de part et d'autre, et on ne peut jamais avoir la garantie que l'autre tiendra ses engagements. Prévoir n'est pas possible, il faut donc tenter. Les premiers pas sont prudents, chacun s'en tient à ce qu'il est venu faire ici, jouant sur une présence dans l'instant, au sein d'un cadre social prédéfini qui balise la rencontre. La répétition des rencontres permettra finalement que chacun évalue et se positionne, la pertinence de l'engagement ne se vérifiera néanmoins qu'à terme : « Lorsque quelqu'un est en présence d'autrui, son activité a toutes les caractéristiques d'un engagement à terme : les autres lui font normalement crédit et lui offrent, pendant qu'il est en leur présence, la contrepartie d'une chose dont ils ne pourront établir la véritable valeur qu'après qu'il les aura quittées » (Goffman , 1973 : 12).

Bénévoles et accueillis s'inscrivant dans une tentative pour faire vivre une réciprocité relationnelle ne peuvent juger, pendant le cours de l'interaction, si l'engagement de l'autre est sincère. La confiance se gagne et se construit, par l'ouverture à l'autre, la chaleur, l'attention s'engageant alors dans un « mécanisme mutuel de révélation de soi. » (Giddens, 1994 : 127-128). La réciprocité relationnelle nécessite d'avoir confiance dans l'attente car c'est dans ce temps écoulé que la relation s'éprouve, dans ce temps écoulé que les personnes accueillies pourront accepter et initier l'échange, relançant alors « un nouvel appel de signification. » (Papilloud, 2002 : 89).

La réciprocité relationnelle nécessite donc une proposition relationnelle de la part des bénévoles, acceptée par les accueillis, une personnalisation mutuelle de la relation passant quelquefois par le fait de s'affranchir du cadre de l'Accueil. Mais, à l'analyse, un aspect complémentaire apparaît, nécessaire pour faire perdurer ce lien.

La situation décrite par Anne-Marie permet de le mettre en exergue. Lors d'un entretien, elle me parle d'une accueillie, Malia. Elle l'a beaucoup soutenue et a gardé des liens avec elle, même si elle a cessé de fréquenter l'Accueil. Un jour, Malia annonce à Anne-Marie qu'elle est enceinte. C'est son troisième enfant et elle vit déjà dans des conditions plus que précaires. Un mari travaillant majoritairement à l'étranger, une situation administrative ne lui permettant pas de s'insérer, un logement non adapté... Malia est consciente que cette grossesse va encore compliquer sa situation. Anne-Marie se dit très en colère mais aussi très triste à cette annonce, au point de ne pas vraiment pouvoir réagir sur le coup. Puis, elle se démène : Malia doit avoir le choix de ne pas subir cette grossesse et de l'interrompre si elle le décide. Anne-Marie obtient un rendez-vous avec le planning familial, le propose à Malia mais celle-ci n'ira jamais au rendez-vous et accouchera de son troisième enfant. Anne-Marie continue de la soutenir mais m'explique combien elle a eu du mal à accepter la décision de Malia. Elle se dit écartelée entre respecter la décision de Malia et l'engueuler car elle se met encore plus en péril (Journal de terrain, 28 mai 2018). Mais la réciprocité relationnelle doit faire avec les divergences de points de vue, avec le fait de les nommer, de les défendre et donc avec la possibilité du conflit.

G. Simmel (2013) nous éclaire à nouveau et notamment à propos de la fonction socialisante du conflit. Le conflit prend sa source dans des éléments dissociatifs mais lorsqu'il éclate, il est mouvement de protection contre cette dissociation, contre le dualisme qui sépare. Assumer un conflit est une tentative pour retrouver une unité. Dans la théorie de Simmel, le conflit dans son sens le plus guerrier peut aboutir à l'élimination d'une des parties mais est aussi une résolution du conflit. Le conflit est constitutif d'une vie sociale tiraillée entre des forces contraires allant à la fois dans et contre le sens de l'unité. Cette unité n'est pas donnée, elle se construit, est soumise au mouvement : « la contradiction et le conflit non seulement précèdent cette unité, mais ils sont aussi à l'œuvre à chaque instant de sa vie ; de même, il ne devrait pas y avoir d'unité sociale dans laquelle les mouvements convergents des éléments ne soient aussi inextricablement mêlés à des mouvements divergents. Un groupe qui serait tout simplement centripète et harmonieux, une pure et simple « réunion », non seulement n'a pas d'existence empirique, mais encore ne présenterait pas de véritable processus de vie » (Simmel, 2013 : 266).

Couramment, les termes de disjonction ou d'opposition sont entendus dans leur sens négatif, destructeur avec l'a-priori d'un impact délétère sur la relation. Or, le conflit permet aussi de rebattre les cartes et de proposer une autre configuration aux relations sociales : « Nous opposer nous donne le sentiment de ne pas être totalement écrasés dans cette relation, cela permet à notre force de s'affirmer consciemment, donnant ainsi une vie et une réciprocité à des situations auxquelles nous nous serions soustraits à tout prix sans ce correctif » (Simmel, 2013 : 269). Dans la situation proposée plus haut, Malia s'oppose au désir d'Anne-Marie. Elle gardera cet enfant même si elle comprend les mises en garde. Elle assumera sa position, quitte à perdre une alliée. La relation sera tendue quelques temps mais finalement, elles parviendront à renouer le fil. Anne-Marie est contrainte d'accepter une réciprocité relationnelle respectueuse des positionnements de chacune, même si elle ne s'interdira pas de dire à Malia ce qu'elle en pense. La réciproque est vraie et le conflit n'empêche pas Malia de faire ses choix. La relation échappe ainsi au danger de la domination.

La réciprocité relationnelle accepte la perspective du conflit. Alice (bénévole) en donne un autre aspect dans l'extrait d'entretien suivant. Nous discutons des potentielles tensions entre elle et certains accueillis :

A. Ça peut se présenter, y'a des fois où je les loupe pas, je me prive pas de leur dire si ça se présente. Parce qu'ils savent, je crois que ça s'est fait petit à petit, il y a des fois où je suis de mauvaise humeur, il y a des fois où je les ai un peu engueulés.

Bon j'ai un caractère comme ça. Mais ils savent qu'il y a toujours la sincérité, que c'est toujours du vrai. Il y en a un qui était revenu me donner des nouvelles, parce qu'il est revenu dans le droit commun. Dans la vie, il a sa petite femme, son boulot. Et il était revenu, il me donnait des nouvelles, ça m'avait fait un plaisir, d'ailleurs, c'est là qu'on avait fait un cahier des joies. Et je lui dis : « Pourtant, qu'est ce que je t'ai passé comme savon ! » et il m'a dit « Oui mes parents m'ont jamais fait un reproche, m'ont jamais rien dit et justement, je savais que si tu m'engueulais, c'est que tu t'intéressais à moi ».

*S. C'est que tu pouvais te le permettre ?*

A. Oui, il faut faire attention quand même. Il y a des personnes avec qui il ne faut pas plaisanter.

Alice a 80 ans, elle connaît depuis longtemps l'Accueil et ses accueillis réguliers. Avec certains, elle assume la dimension du conflit comme un ingrédient nécessaire à une relation sincère et structurante. Elle note néanmoins la prudence nécessaire : « avec certains », il vaut mieux s'abstenir d'entrer dans une discussion conflictuelle car la situation pourrait dégénérer vers la violence. La réciprocité relationnelle intègre la potentialité d'un conflit mais en s'appuyant sur une connaissance mutuelle préalable afin de s'assurer d'une forme de sécurité pour les uns et les autres. Les conséquences de la violence, nous le verrons dans la partie II de ce chapitre, obèrent les conditions nécessaires au déploiement de la réciprocité relationnelle. La réciprocité relationnelle engage mutuellement les bénévoles et les accueillis qui acceptent ce mouvement, cette dynamique où les places bougent, cette possible conflictualisation. Progressivement, la relation change de tonalité.

#### *Passer de la pitié à l'amitié*

Au cœur de cette relation, ce sont les personnes qui comptent et l'intersubjectivité rejoue les places déterminées par la structure sociale et l'organisation associative. La réciprocité relationnelle donne la possibilité d'une parole singulière, du partage et d'une écoute respectueuse. Les bénévoles acceptent d'apprendre des accueillis, de respecter leur expérience, leur définition de la situation. On peut alors parler d'un mouvement, visible dans la longue explication de Joëlle, qui conduit de la pitié à l'amitié.

J. Puis moi j'avais bien, vraiment, il y en a un qui m'avait touché, Yves, qui maintenant a un logement, mais au bout de 40 ans de rue. Et lui c'était vraiment la rue, c'était le gars vraiment la rue. Et un jour quand il a eu son petit studio... il a eu d'abord une piaule au dessus de l'Accueil, enfin un petit studio, il y avait des studios un moment, au dessus de l'Accueil et un jour, il me dit : « Ça y est, j'ai le studio... ben viens voir »... J'lui dis : « Ben ouais, c'est bien, t'as... » et il me répond : « oui, et j'ai même ma petite radio ! ». Puis il se met à pleurer, et il me dit « Oui mais ça change quoi? ».

Lui, il avait perdu sa femme et son enfant, il s'était barré, on l'appelait \*\*\*, il est toujours dans les rues de V., il s'était barré du nord, comme ça du jour au lendemain, il a tout laissé parce qu'il avait perdu... Il avait un boulot, il était bien installé, il a perdu sa femme et sa fille, il est parti, ça été fini. Donc il buvait beaucoup, il était très extravagant, mais très sensible, il pouvait pleurer très facilement dès qu'il reparlait de

tout ça. Et après, oui, j'ai dit : « ben oui, le logement... ». Et, au contraire, il avait encore plus le temps de cogiter ses idées noires que quand il était dans la rue à dire : « comment je vais manger ? comment je vais me coucher ?... J'ai froid, je vais me mettre à l'abri ». Et ben au moins, il était, c'était ça son but et là... Oui, j'ai, oui, ça c'est des choses qu'on voit petit à petit, quoi.

Oui, ce Yves, maintenant il vient plus à l'Accueil hein, mais c'était quelqu'un vraiment... puis il m'a touché enfin c'était... J'étais vraiment sensible à ce gars et puis ça m'a appris... [...] Et moi ce gars je l'ai vraiment suivi, je l'ai emmené une fois à l'hôpital parce qu'il devait aller... mais après, je... j'ai... je voyais autre chose que l'apparence, parce que c'est sûr que l'apparence de ce gars, dans la rue, tu l'évitais, tu disais : « Change de trottoir » parce qu'il interpellait. Mais après, j'ai vu autre chose, n'empêche que ça m'a appris à pas juger... encore moins... à pas juger sur l'apparence.. »

Entretien avec Joëlle, bénévole, le 09 mai 2018

Joëlle témoigne de la manière dont la relation bouge. Vis à vis de cet homme qu'elle connaît depuis longtemps, elle pensait qu'accéder au logement serait un but constructif et sécurisant. Mais, en lui laissant la possibilité de parler de ce qu'il ressent, en n'imposant pas sa définition de ce qu'elle estime bon pour lui, elle lui permet d'exprimer sa réalité où l'obtention du logement s'avère en partie contre-productive à l'équilibre de Yves. La relation se transforme progressivement, l'apitoiement est supplanté par l'envie de comprendre, de ne pas se fier aux apparences. Yves peut déployer une présentation de soi qui ne s'en tient pas à l'image qu'il donne dans la rue, permet à Joëlle d'accéder à l'envers du décor. Elle reconnaît à Yves la capacité à construire ses préférences, à conduire sa vie même si elle peut apparaître très en marge.

Selon P. Ricoeur, l'homme se définit comme un être agissant et souffrant. Cette souffrance se caractérise « par la diminution, voire la destruction de la capacité d'agir, du pouvoir-faire, ressentie comme une atteinte à l'intégrité du soi » (Ricoeur, 1996 : 222). Face à un autre souffrant, l'individu peut donner sa sollicitude mais, par là, prend le risque de réduire l'autre à recevoir. Mais, d'une autre manière :

« une sorte d'égalisation survient, dont l'autre souffrant est à l'origine, grâce à quoi la sympathie est préservée de se confondre avec la simple pitié, où le soi jouit secrètement de se savoir épargné. Car il procède de l'autre souffrant un donner qui n'est précisément plus puisé dans la puissance d'agir et d'exister, mais dans sa faiblesse même. C'est

peut-être là l'épreuve suprême de la sollicitude, que l'inégalité de puissance vienne à être compensée par une authentique réciprocité dans l'échange [...] ».

(Ricoeur, 1996 : 223)

A l'Accueil, certains bénévoles et accueillis parviennent à cette réciprocité relationnelle qui ne se dédouane pas de la souffrance et s'impliquent dans une dynamique du partage social de leurs émotions : « Si la situation du partage social de l'émotion se déroule d'une manière harmonieuse, elle remplira une fonction majeure. Elle aboutira à établir ou à consolider les liens socio-affectifs entre les personnes impliquées » (Rimé, 2009 : 128). Une affection réciproque se construit, évolue, précieuse pour certains accueillis. Ces émotions permettent de mieux repérer ce qui importe et ne doivent pas être appréhendées « [...] comme le résultat de préférences ou de valeurs, mais comme l'effet d'engagements dans le monde social, que nos émotions accompagnent et guident. Elles manifestent aussi l'importance des liens qui nous attachent aux autres, quand bien même ces liens sont contradictoires et conflictuels » (Ferrarese, 2018 : 19). Sources de connaissance, elles permettent aux protagonistes de s'engager.

José, bénévole, a lui aussi vécu la transformation de la relation avec une famille d'accueillis. L'histoire commence à l'Accueil mais José et la famille P. ont l'occasion de se croiser par ailleurs, à l'extérieur. Progressivement, des liens plus forts s'instaurent et José propose à cette famille des sorties pour leur faire découvrir la région. Quasiment dans le même temps, José a un coup dur au niveau familial et la famille P. sera toujours là pour lui donner des coups de main, le soulager de tâches récurrentes qu'il ne parvient pas à prendre en charge. Les conversations sont légions, chacun partage son histoire, marquée de joies et d'embûches. Aujourd'hui, pour José, les liens qui sont construits avec cette famille sont très importants, elle fait partie de ses proches.

Ce n'est pas sans nous rappeler les propos de L. Boltanski (1990) revisitant le concept de *Philia*. *Philia* est une forme d'amour où la réciprocité est pleinement à l'œuvre et se rapproche de l'amitié, proche du terme moderne de sociabilité (Boltanski, 1990 ; Chabal, 1996). Cette relation nécessite une bienveillance réciproque entre deux personnes mais aussi une proximité des échanges, de plaisir, d'intérêt ou de profit, voire une proximité d'espace et de temps. Cela suppose une forme d'équivalence entre les individus, équivalence au sens de la sociologie des conventions, et implique un retour. En cela, *Philia* est fondée sur la réciprocité et elle est définie comme une notion interactionniste. Elle implique l'absence de calcul, d'attente sociale, apporte un plus à chacun sans rien leur enlever. Les formes d'amitié entre accueillis et bénévoles ne font l'objet d'aucune publicité

à l'Accueil. Elles ne se voient pas particulièrement à l'observation et j'ai pu y accéder grâce aux seuls entretiens et quelquefois, avec la demande d'une grande discrétion. Ces relations se déroulent en dehors de l'Accueil et lorsqu'elles me sont racontées, les accueillis concernés ne fréquentent plus le lieu alors même que la relation est toujours active.

Les axes détaillés ci dessus permettent de comprendre les conditions nécessaires à une réciprocité relationnelle : un engagement mutuel avec comme préalable un mouvement d'aller-vers de la part des bénévoles ; des places de donneur et de receveur qui s'échangent au gré de la relation ; l'acceptation d'un potentiel conflit, l'acceptation d'une conflictualisation et l'éloignement de la pitié. Je vous propose maintenant d'analyser deux médiations caractéristiques de cette réciprocité relationnelle à l'Accueil : la conversation et le dispositif de bénévolat pair.

## **2. Médias de la réciprocité relationnelle**

L'instauration d'une réciprocité relationnelle repose en partie sur le positionnement des bénévoles mais aussi sur la réception de la proposition par les accueillis. Cependant, chacun des protagonistes s'appuie sur des médias pour initier et soutenir le lien.

### *Converser*

La conversation a un lien direct avec la réciprocité relationnelle. Elle accorde à chacun la possibilité de parler, de donner des mots et d'en recevoir. Ainsi, la conversation :

« chez les modernes, fonctionne exactement comme la kula, l'échange cérémoniel des Trobriandais, longuement décrit par B. Malinowski (1922). De même que les *vaygua's*, biens précieux des Trobriandais, les mots qui circulent n'ont pas d'abord une valeur utilitaire. Observer qu'il fait beau ou mauvais n'apprend rien à personne. La première fonction de la parole est d'abord de circuler, d'être donnée et rendue, d'aller et de venir. »

(Godbout, 2010 : 22 )

La conversation s'appuie sur la volonté mutuelle de créer un lien. D'apparence, elle peut paraître anodine, presque futile, superficielle. Elle met cependant en jeu, comme toute interaction verbale selon Goffman (1998), tout un système de pratiques, de conventions, de règles, de procédures qui orientent et organisent le flux des messages émis. La conversation nécessite que l'une des personnes concernées lance l'échange en estimant que le lieu est propice, en choisisse le thème. Le début de la



conversation acte une accréditation mutuelle qui autorise les personnes à se « déclarer ouvertes les unes aux autres pour une communication orale et garantissent conjointement le maintien d'un flux de paroles » (Goffman, 1998 : 33). Le jeu consiste ensuite à faire passer la parole, manifester son intérêt mais aussi gérer les interférences variées qui perturbent le cours de la conversation.

A l'Accueil, cette accréditation mutuelle résonne avec la pratique de l'aller-vers proposée par certains bénévoles mais se rejoue aussi, lorsque le lien est installé, dans toute tentative pour initier une conversation. Refuser cette accréditation n'est pas sans conséquence. En ce jour d'hiver, Rémi (accueilli) arrive à l'Accueil et ne me dit pas un mot. Il est sûrement dans un mauvais jour mais il parle à tout le monde sauf à moi. Il m'évite et ce n'est pas du tout notre mode relationnel habituel car, à chaque fois que nous sommes présents à l'Accueil, nous prenons du temps pour discuter. Intriguée, je parviens à le retenir suffisamment pour lui demander ce qui ne va pas. Il me répond alors : « Hier, tu ne m'as même pas répondu quand je t'ai parlé... ». Je réfléchis un moment et, au vu de la journée très chargée que j'avais passé, j'avais pu ne pas être attentive à sa demande et en tout état de cause, je n'avais pas pris le temps d'échanger quelques mots avec lui. « Ben aujourd'hui c'est moi » et il tourne les talons ! Rémi s'appuie sur les modalités implicites mais routinières de notre relation : nous engageons une conversation chaque fois que l'on se rencontre. Je les ai invalidées et il me fait vivre ce que le refus d'accréditation provoque. Heureusement, Rémi est peu rancunier et nous retrouverons rapidement nos habitudes de discussion.

La conversation permet d'expérimenter une réciprocité quotidienne, s'appuyant sur des ressources pratiques mais aussi sur des symboles. Son équilibre repose sur le partage de la parole, sur une alternance dans les places d'écouter et de parler. Lorsque la conversation se répète avec les mêmes protagonistes, elle permet d'accepter le différé. Telle conversation laissera plus de place à l'un, puis, lors de la prochaine, ce sera à l'autre de prendre la parole. Comme dans la dynamique du don (Caillé, 2007), la conversation peut se comprendre comme un cycle, elle est engagée dans le temps long et permet à la fois le mouvement dans les places mais aussi de gagner en force. A terme :

« La conversation ne se réduit pas à transmettre des informations ou à partager des émotions, ni à mettre des idées dans la tête des gens. [...] La conversation est une rencontre d'esprits qui ont des souvenirs et des habitudes différents. Lorsque des esprits se rencontrent, ils ne se limitent pas à échanger des faits : ils les transforment, les remodèlent et en tirent d'autres implications, se lancent dans de nouvelles directions. La conversation ne se contente pas de battre les cartes : elle en crée de nouvelles ».

(Zeldin et Diacon, 1999 : 26)

Dans ces conversations, le rôle de la mémoire est important. Les paroles échangées et gardées en mémoire sont ainsi requestionnées ou sollicitées plus tard, lorsque des éléments nouveaux surgiront, lorsque l'on reviendra sur le sujet, tout simplement pour continuer l'échange parce que nos conversations sont aussi les gardiennes de la vie qui avance. Se souvenir permet de vérifier que l'on a prêté attention au déroulement de la conversation : nos mots n'ont pas été vains, l'échange témoignait d'une attention réciproque.

Engager et tenir une conversation nécessite quelques compétences. Il s'agit d'évaluer la possibilité de sa tenue car il ne s'agit pas de l'engager si les circonstances ne le permettent pas, si ce n'est pas le moment. Dans l'échange en lui-même, il s'agit de tenir le rythme, d'éviter les trop longs silences qui viendraient dire que l'on a rien en commun : « il faut que ça parle tout le temps » (Joseph, 2007 : 146). La communication doit rester constante et fluide, sans accroche. Chacun doit prendre garde à préserver un climat convivial, quitte à ne pas prêter attention à des interférences gênantes. Je me souviens de longues conversations avec un groupe d'accueillis parmi lequel Clovis avait tendance à partir dans des discours enflammés sur la présence de Dieu parmi nous, en décrivant ses multiples manifestations. Chacun, dans le groupe, trouvait des subterfuges pour parvenir à maintenir le flot de la conversation tout en ramenant Clovis à des sujets moins passionnés. Je suis alors frappée par les compétences mises en jeu pour faire tenir ce temps partagé.

Dans le cadre de l'Accueil, les conversations ne donnent pas lieu à de grands débordements émotionnels et cela permet à chacun « de ne pas donner l'image d'une personne incapable de se maîtriser ou dépourvue de dignité » (Goffman, 1998 : 32) même si, quelquefois, la conversation peut prendre un tour très personnel. S'engager dans une conversation permet d'amorcer le lien progressivement, de se découvrir pour gagner en confiance mutuelle. Il s'agit de s'accorder un temps, une pause dans le rythme des journées. Certains bénévoles garantissent des espaces d'écoute où le jugement est suspendu mais aussi contribuent à l'échange en apportant des sujets, des nouvelles, des anecdotes personnelles. L'équilibre est difficile à trouver car ils peuvent être tentés de se tenir dans une posture où ils visent à faire parler l'autre, connaître son histoire, son vécu en oubliant de contribuer à leur tour :

*S. Et quand ce lien est un peu instauré, tu dirais que tu as accès à leur histoire, que t'as envie d'en savoir plus, ou ce n'est pas ta manière de fonctionner ?*

L. Moi, j'ai toujours envie d'en savoir plus...

S. *C'est à dire ? Pour comprendre ?*

L. Oui. Non, je me dis, c'est des humains, je ne suis pas là juste pour leur donner la becquée... avoir un échange...

Entretien avec Laurence, bénévole, le 17 mai 2018

Les propos de Laurence traduisent une légère ambivalence. Elle refuse d'être dans une position où, par le service qu'elle rend, elle serait en situation de domination et cherche donc à établir un lien, un échange. Dans le reste de l'entretien, elle dit combien cela est difficile. Elle peine à trouver le média facilitateur de l'entrée en relation. Néanmoins, lorsqu'elle parvient à établir ce lien, c'est l'histoire des personnes accueillies qui l'intéresse mais elle prend le risque ici de passer à côté de l'expérience d'une réciprocité, qui, elle, nécessite un mouvement dans les places et lui imposerait de se départir d'une simple position d'écoute.

Dans cette expérience de réciprocité, la règle est que personne, ni accueilli, ni bénévole, ne monopolise la parole. Il est possible d'avoir besoin de plus de temps pour s'exprimer, mais garder la parole ne veut pas dire oublier l'autre, en se centrant sur soi-même. C'est au contraire, charger cette parole d'une confiance dans l'autre, souhaiter donner de la valeur aux propos échangés, les offrir :

Isabelle est bénévole depuis longtemps à l'Accueil. Elle ne vient que les après-midis car ce sont les moments qu'elle préfère. Elle aime discuter avec les personnes accueillies et les temps d'ouverture l'après-midi le permettent puisque les services assumés par les bénévoles (buffet, courrier, douches) ne fonctionnent pas. Ce jour, Caroline, accueillie, arrive à l'Accueil. C'est la première fois que je la vois et Isabelle discute toute l'après-midi avec elle. Lorsque Caroline repart, Isabelle est émue et contente. Caroline lui a raconté un épisode de sa vie, particulièrement douloureux et Sophie a écouté. « C'est rare, dit-elle, en principe, nous avons des conversations plus légères. » Les conversations pouvaient se centrer sur leurs métiers respectifs, leurs enfants : « Nous avons des points communs même si nos vies sont vraiment très différentes ». Elle a remercié Caroline pour cette conversation dont elle dit être ressortie « chamboulée ». Elle ne sait pas quand elle la reverra mais sait qu'elle

appréciera toujours leurs conversations.

Journal de terrain, discussion informelle avec Isabelle, 19 mars 2018

La conversation est d'abord au bénéfice des accueillis. Ils trouvent ici un lieu pour se dire, pour retrouver un fil narratif, soutenu par le quotidien et, à terme, repositionner leur identité en dehors des stigmates apparents. Les individus se présentent les uns aux autres, présentent leurs situations. De ce fait, ils construisent, par leurs présentations de soi, non seulement leurs interactions sociales mais aussi leurs identités individuelles. Lorsque le lien est initié, les personnes racontent des bouts de leur histoire. Il y a là une manière d'organiser les éléments de sa vie pour pouvoir transmettre à l'autre une part de soi : « Le récit est un outil de reconstruction de soi-même dans lequel l'individu cherche à définir sa place sociale et ses relations avec les autres » (Moulière, Thalineau, 1999 : 115). Dans le même temps, ces mots partagés, écoutés, amènent à retrouver le sens que la personne donne à sa vie, aux événements qui l'ont traversée.

Pour les bénévoles, il s'agit d'accepter un « dire » qui raconte les difficultés quotidiennes des accueillis mais aussi les stratégies pour se débrouiller, les humiliations, leur vision de ce qui les a amené là. Les bénévoles doivent accepter de savoir, de ne pas être dupe, de ne pas se cacher derrière une neutralité qui les protègent plus qu'elle ne protège les accueillis :

« La conversation nous met face à face avec des individus et toute leur complexité humaine. Notre éducation demeure incomplète tant que nous n'avons pas eu de conversations avec chaque continent, chaque civilisation. C'est une expérience qui rend humble, qui nous fait comprendre à quel point il est difficile de vivre en paix alors que règnent tant d'injustices, mais qui nous donne aussi de grands espoirs chaque fois qu'il en résulte un sentiment d'appartenance à la commune humanité, et de respect mutuel. Ces conversations-là nous transforment à jamais ».

(Zeldin et Diacon, 1999 : 120)

A l'Accueil, Alice connaît les histoires de nombreux accueillis, mais certains connaissent aussi la sienne. Son ancienneté comme bénévole (20 ans), son âge (80 ans), sa place particulière, sa présence journalière, l'amène à engager et entretenir de nombreuses conversations. Je l'observe souvent debout, accoudée au bureau haut du courrier, discutant avec une personne accueillie. Les conversations ne sont pas privées, dans le sens où elles se déroulent au milieu de tout le monde : néanmoins, Alice et ses interlocuteurs parviennent à

créer un champ qui leur est propre et qui est rarement dérangé. Converser contribue à la socialisation et, à ce titre, implique la constitution d'un public et l'ancrage dans un territoire (Joseph, 2007). Si Alice tenait ces conversations dans un bureau, elles n'auraient absolument pas le même sens, pourraient rapidement être assimilées à des entretiens. Ces conversations ne peuvent se tenir en huis clos, elles ont besoin de la distance, permise par le lieu où elles se déroulent : « Converser, c'est donc s'installer dans cet intervalle entre le public et le privé » (Joseph, 2007 : 147).

Alice comme d'autres bénévoles collaborent avec les accueillis pour créer cet espace intermédiaire. Les échanges donnent la sensation d'être inscrits dans le temps long, déroulant les nouvelles banales mais aussi les événements importants. Alice sera toujours au courant d'une naissance, d'un accident, d'un refus de titre de séjour pour les personnes. Elle a aussi des nouvelles de ceux qu'elle ne voit plus, soit parce qu'ils sont en prison, en itinérance ou pour d'autres raisons. Elle en donne à ceux qui se connaissent mais ont perdu contact. La conversation permet alors de garantir un lien, d'entretenir ce réseau, de laisser quelque part et auprès de quelqu'un des traces de soi. On dit quelquefois d'Alice qu'elle est la mémoire de l'Accueil. Elle a su saisir l'histoire de chacun lorsqu'elle s'énonce, l'entendre, la conserver, quelquefois même comme un secret.

L'entretien du lien est au cœur de ces conversations contrairement aux professionnels du social intervenants à l'Accueil. Ces derniers visent, par leurs entretiens, l'établissement d'un lien mais avec l'objectif d'un changement dans la situation des accueillis. Les bénévoles ne sont pas là pour cela et les accueillis le comprennent vite. Cela dégage la relation des enjeux d'accompagnement vers l'insertion que portent les travailleurs sociaux, même si à l'Accueil, cette visée est relative. Les conversations conservent leur essence première, sans attentes mutuelles trop fortes mais amènent chacun à prendre confiance dans l'intérêt que suscite sa parole, dans sa crédibilité, tout en se décentrant pour accueillir celle de l'autre. Elles démontrent que le lien entre personnes ne vivant pas les mêmes situations, si l'on allait vite entre exclus et inclus, est possible.

La conversation est réellement un média d'importance, les caractéristiques d'une réciprocité relationnelle se retrouvent ici en acte. Un second dispositif mérite attention car il a, lui aussi, la particularité de mettre en jeu une réciprocité relationnelle possible entre accueillis et bénévoles.

### *Être accueilli et bénévole*

La réflexion sur la participation des personnes concernées à l'Accueil est initiée grâce à l'impulsion de Jérôme, éducateur spécialisé devenu ensuite chef de service à l'Accueil. L'arrivée d'une famille d'origine albanaise déclenche la réflexion, cette famille ne veut pas seulement profiter des services de l'Accueil mais aussi contribuer, en donnant un coup de main. Les parents, d'après Jérôme, expliquent avoir toujours été actifs dans leur pays. Ils tenaient un restaurant, Mme était cuisinière et Mr serveur. A leur arrivée en France, rester dans une chambre d'hôtel pour avoir comme seule occupation de regarder la télé, était terrible pour eux. En effet, en situation d'attente d'une autorisation de séjour, ils ne pouvaient travailler. Proposer un coup de main à l'Accueil leur est alors naturel. Mais, à ce moment-là, une règle d'usage ne permet pas aux personnes utilisatrice du service d'être bénévoles. Malgré tout, une exception permet de déroger à cette règle puisqu'un usager, « pris sous l'aile des bénévoles » (entretien avec Jérôme, chef de service, 16 juillet 2018), intervient à leurs côtés, donne des coups de main et reçoit discrètement des contreparties : un colis alimentaire, la possibilité de récupérer son courrier quand il le veut, etc.

L'équipe de professionnels se met alors au travail autour de ce fonctionnement et questionne les règles de participation des usagers au fonctionnement de l'Accueil. Progressivement, sont associés dans la réflexion préalable, des bénévoles, des étudiants en travail social et quelques usagers. L'idée est de permettre aux accueillis d'intégrer les équipes bénévoles. Le projet se met en place en une année, créant de multiples discussions et suscitant des réactions diverses allant de l'enthousiasme au scepticisme le plus complet. Il y a eu beaucoup de résistance de la part des bénévoles portant notamment sur le respect de la place des uns et des autres, sur le fait que les bénévoles pourraient « ne plus servir à rien ». La mise en pratique effective du projet permet de lever un bon nombre des appréhensions de l'équipe bénévole, comme le remarque Simone :

*S. Toi, tu as fais partie des gens qui étaient tout de suite convaincue de ça ?*

S. J'ai pas été tout de suite convaincue. Au début, je me disais : « Oulala, comment ça va faire ? ». J'ai pensé qu'ils feraient n'importe quoi, que ça serait... au niveau hygiène... que ça serait pas bon... des choses comme ça...

*S. Et tu as été rassurée ?*

S. Ah ben tout de suite hein !

Entretien avec Simone, bénévole, 16 mai 2018

Un règlement de fonctionnement « bénévoles utilisateurs du service » ainsi qu'une fiche précisant les rôles et missions des bénévoles référents à l'encontre des accueillis-aidants sont conçus en 2015. Je n'ai pu questionner les bénévoles ou l'équipe professionnelle à ce sujet car je n'ai découvert ces documents qu'à la fin de mon travail de terrain, en juillet 2018. A ce moment, je suis surprise de l'absence d'écrits balisant l'intervention des bénévoles utilisateurs du service et lorsque j'en fais part aux membres de l'équipe professionnelle, l'une d'elle m'informe de l'existence du règlement mais précise ne pas vraiment savoir où il se trouve. Ces documents ne sont pas utilisés dans le quotidien. Le règlement comporte six articles, dont je relève ci dessous, les passages significatifs :

L'article 1 rassure : le but n'est pas « d'alourdir les interventions des accueillants actuels mais au contraire de faire vivre le partage et la responsabilité. De la même manière la qualité et la fiabilité des services proposées par l'Accueil ne doivent pas être altérées. Le contraire est justement recherché ».

L'article 2 précise la procédure pour devenir bénévole :

- s'inscrire auprès des éducateurs ;
- remplir un document de demande ;
- passer un entretien avec un éducateur pour valider la demande, prendre connaissance des documents de fonctionnement ;
- organiser et planifier l'intervention. Cette dernière doit être prévue dans les 7 jours.

L'article 3 spécifie les tâches accessibles aux bénévoles utilisateurs du service. Ce sont celles pouvant être tenues par des bénévoles à l'exception du courrier et de la gestion de la buanderie.

Dans l'article 4, l'Accueil s'engage à apporter les conditions optimums pour réaliser au mieux les tâches : du matériel adapté, un tuteur « guidant l'intervention », des temps pour faire le point. « L'Accueil s'engage également :

- à positionner la personne bénévole utilisateur du service en situation de responsabilité ;
- à adapter son exigence de « productivité » en fonction des capacités des

personnes.

Enfin l'article 6 acte que :

« l'Accueil se réserve le droit :

- de refuser l'accès momentané ou durable d'une personne comme bénévole utilisateur du service aux personnes qui outrepassent régulièrement le règlement de fonctionnement de l'accueil de jour ;
- d'arrêter la mission de bénévole utilisateur en cours de réalisation en cas de manquements répétés ou graves aux différents règlements ».

Journal de terrain, document de l'Accueil, juillet 2018

Ce règlement reflète en filigrane, les tensions qui ont dû exister lors de l'élaboration du projet. L'article 1 se veut rassurant mais il sous-entend que l'arrivée des bénévoles utilisateurs du service pourrait s'avérer contre-productive pour la bonne marche du service. Les rédacteurs de cette note affirment donc que ce n'est pas l'effet recherché. L'article 2 laisse penser qu'être bénévole ne s'improvise pas. Les bénévoles lambda rencontrent la responsable des bénévoles, et si leur demande est validée, il peut leur être demandé de signer une charte. Dans la pratique, tous les bénévoles ne connaissent pas cette charte et l'entretien est le plus souvent informel. De plus, je n'ai pas eu connaissance des critères construisant le refus d'une proposition de bénévolat. Pour les bénévoles utilisateurs du service, ce sont les éducateurs qui font passer un entretien mais sans que soit réellement définis les raisons et les attendus de celui-ci. La procédure indique une évaluation potentielle des capacités des personnes, même si, précision apportée à l'article 4, l'exigence de productivité peut être moindre et la présence d'un tuteur prévue.

Les accueillis semblent être définis avec un déficit de capacités alors même que les tâches requises semblent accessibles à un grand nombre de personnes. Cela est corroboré par le fait que le courrier et la gestion de la buanderie sont exclus des tâches accessibles aux accueillis-bénévoles<sup>9</sup>. Ces services nécessitent des compétences précises, dans des domaines sensibles. Certains courriers, déterminants pour l'avenir de certains accueillis, doivent être remis et ne pas être perdus. De même, l'hygiène est aussi un point délicat à l'Accueil. L'impossibilité pour les accueillis-bénévoles de réaliser ces tâches trouve peut-être là sa justification. Il n'est pas demandé aux bénévoles

---

9 Dans la suite de cet écrit, j'utilise l'appellation « accueilli-bénévole » pour désigner le bénévole utilisateur du service.



utilisateurs du service, un engagement relationnel, alors que les bénévoles signent une charte où ils s'engagent aussi à « créer du lien » avec les accueillis. Enfin, l'article 6 précise les conditions de refus d'une mission de bénévolat pair. Je n'ai lu aucun document précisant cela pour les bénévoles lambda, même si, dans la pratique, il est arrivé, durant mon travail de terrain, qu'un bénévole soit interdit d'intervenir à l'Accueil à la suite de l'attitude qu'il avait eu avec un accueilli.

Le second document encadre le rôle du bénévole référent. Il est conçu en trois parties : les savoirs, les savoirs faire et les savoirs être que le bénévole référent doit être en capacité de mobiliser pour accompagner les accueillis :

1. Savoir :

- connaître l'ensemble des tâches à réaliser, précisées dans les fiches tâches ;
- transmettre les informations, permettre la compréhension des tâches par la lecture de la fiche de tâche, « assurer un accompagnement en faisant avec (lui ou elle) », transmettre des infos en terme d'hygiène.

2. Savoir faire :

- faire avec pour chaque étape du poste jusqu'à l'autonomie de la personne : conseiller et « se positionner dans le cadre d'un véritable compagnonnage » ;
- « Le référent est en capacité de remettre en question une action (non conforme) de façon appropriée en se référant à ce qui a été énoncé dans la fiche de poste ».

3. Savoir être :

- « être bienveillant ;
- avoir confiance en l'autre et savoir faire confiance à l'autre, être disponible et à l'écoute : savoir reformuler une question, savoir entendre ;
- être en capacité de demander de l'aide à ses collègues, aux éducateurs, et de passer le relais à tout moment. »

Journal de terrain, document de l'Accueil, juillet 2018

Ces consignes s'adressent donc aux bénévoles « référents » des accueillis-bénévoles et il serait intéressant, là encore, de comprendre pourquoi ce dispositif ne s'applique pas à tout nouvel arrivant. Le risque de ces préconisations est de créer une relation quasi hiérarchique entre les bénévoles et les

accueillis-bénévoles. D'ailleurs, lors de temps de travail concernant le projet de service, certains bénévoles relèvent se sentir « obligés de prendre un rôle de chef par rapport aux bénévoles pairs. Cela crée une hiérarchie insatisfaisante » (Journal de terrain, observation durant les groupes de travail définissant le projet de service, 24 Avril 2018).

Lors de mon entretien avec le chef de service, soit deux ans après la mise en place du projet, nous constatons l'efficacité du dispositif. Des accueillis-bénévoles interviennent dans chaque équipe, de manière régulière et cette intégration se déroule bien. Il admet toutefois la nécessité de réajustements comme des modifications dans le statut, la sémantique.

L'observation participante montre un décalage entre la pratique et ce qui avait été initialement pensé dans le projet. En effet, les accueillis peuvent, dans le projet initial, proposer un coup de main pour une courte durée et sur une mission très spécifique. La lourdeur du dispositif mis en place et l'absence de communication sur cette possibilité fait que, durant la période de ma présence à l'Accueil, aucun accueilli ne s'est proposé. Parallèlement, les accueillis-bénévoles intervenant sont stables. Une fois acceptés dans une équipe, ils y restent et les équipes intègrent de un à deux accueillis chaque jour. Cherchant à comprendre comment ces accueillis sont recrutés, je m'aperçois que la procédure est implicite et informelle. La responsable des bénévoles joue un rôle important, admet que tous les accueillis ne peuvent y prétendre mais ne peut me nommer les critères de choix. Lors d'une observation en salle, je constate :

Plus tard dans la matinée, une personne vient demander des renseignements à Camille (*éducatrice*) avec quelqu'un qui traduit. Elle vient de la part d'une association partenaire. Elle demande deux choses : comment faire pour faire une machine à laver ? Et pour devenir bénévole pair ? Camille lui explique qu'il y a une feuille à remplir, qu'elle sera inscrite sur une liste. Mais elle lui dit aussi qu'il faut maîtriser le français pour cela.

Journal de terrain, observation en salle, 14 février 2018

Les conditions manquent encore de clarté et pourtant, pour Jérôme, les accueillis doivent se sentir libres d'être bénévoles s'ils le souhaitent mais il nuance : « Et encore, aujourd'hui on te **permets** (*il accentue*) de devenir bénévole pair donc tu n'es pas totalement libre... même si je pense que ce

serait compliqué de laisser une totale liberté ». Il ne parvient pas à expliciter les obstacles. Des critères officiels sont cependant appliqués, je les remarque lors de mes observations : les accueillis-bénévoles sont tous connus du service et depuis un certain temps. Ils pourraient être répartis en deux catégories : les personnes en situation de migration et les utilisateurs réguliers du service. Au moment du terrain, les utilisateurs réguliers du service sont tous des hommes, plutôt jeunes (entre 25 et 35 ans), fréquentant l'Accueil depuis plusieurs mois. Ce sont des personnes entretenant un bon lien avec l'équipe professionnelle et avec la responsable des bénévoles. Elles donnent leur avis, n'hésitent pas à faire des propositions ou à pointer ce qui ne va pas. Le bénévolat semble leur avoir été proposé. Il n'y a pas eu, pendant les 6 mois de ma présence, d'entrée de nouvelles personnes présentant ces caractéristiques dans le dispositif.

Les accueillis en situation de migration intégrant le dispositif sont des hommes et des femmes. Les femmes à l'Accueil sont en grande majorité des personnes en situation de migration, venues avec leur famille. Leur arrivée dans le dispositif semble consécutive à leur demande car les accueillis communiquent entre eux la possibilité d'intervenir comme bénévole. Les personnes sont là depuis quelques mois, elles sont connues. Elles ne font pas d'histoires dans le service, sont discrètes, efficaces. Fiables, on peut compter sur elles. Un turn-over caractérise cependant cette catégorie, plusieurs personnes sont parties, d'autres ont intégré les équipes de bénévoles durant ma présence sur le terrain. Du fait de l'instabilité de leur situation sur le plan administratif et du logement, elles interrompent le bénévolat.

Dans l'ensemble, les accueillis-bénévoles présentent bien, ne portent pas les stigmates d'une vie à la rue ou d'une vie instable. Ils sont ponctuels, respectueux des bénévoles. Sans consultation des équipes bénévoles, une sélection est opérée par les professionnels et la responsable des bénévoles. Il m'a été impossible de comprendre quels éléments justifiaient ce recrutement.

Quel que soit les points repérés comme potentiellement amendables et améliorables, le dispositif est en place et fonctionne. En 2018, dans le champ de l'insertion, ce n'est pas si courant, particulièrement lorsque le recrutement se fait auprès des personnes encore bénéficiaires du service. D'autres associations ont fait le choix de s'appuyer sur des bénévoles pairs mais venant d'autres associations caritatives par exemple. Le dispositif, en tout cas, produit des effets, particulièrement sur les enjeux liés à la réciprocité relationnelle.

Une des conséquences majeures de cette innovation est une rupture dans l'ordre existant à l'Accueil. Des accueillis sont autorisés à investir les espaces habituellement gardés par les bénévoles. Néanmoins, un seul accueilli-bénévole arrive en même temps que l'équipe du matin, la plupart arrivent vers 9h et quittent la cuisine vers 11h à la fin du service du buffet. Mais, leur présence change un peu la dynamique. Sylvie, bénévole, a une pointe de regret. Elle aime se retrouver avec d'autres bénévoles qui pensent comme elle, qui sont comme elle et avec qui elle peut discuter sans retenue. Maintenant, « avec les bénévoles pairs dans les équipes, c'est pas pareil » (Journal de terrain, 18 février 2018). Elle ne peut pas dire ce qu'elle veut. Leur présence suspend certaines conversations, notamment les plus personnelles ou celles qui parlent des accueillis. Cette réticence mise à part, la présence des accueillis-bénévoles est globalement positivement saluée.

*S. Et avec les bénévoles pairs, du coup, qu'est ce que ça a changé, l'arrivée des bénévoles pairs dans les équipes ?*

S. C'est bien parce que je trouve, ça nous fait venir des gens extérieurs. Bon, après ils sont plus extérieurs parce qu'ils font partis, mais ça nous bouge un peu et ça nous permet de nous sentir moins la cuisine d'un côté, les accueillis de l'autre puisqu'il y a quelques accueillis qui viennent...

Entretien avec Simone, bénévole, 16 mai 2018

Simone accueille favorablement ce mouvement dans les places habituelles, ce dépassement d'une séparation bien établie entre accueillis et bénévoles. Elle pointe cependant, qu'au bout d'un moment, « ils » ne sont plus extérieurs car, nous le verrons plus loin, ils adoptent les codes de l'équipe bénévole. Son discours laisse percevoir les frontières presque hermétiques existantes. Les accueillis bénévoles viennent les assouplir, permettent l'interconnaissance. Mais, le premier travail d'un accueilli-bénévole est de se faire une place. Lionel en témoigne :

*L. L'équipe du vendredi, en plus, c'est une équipe qui est super bien rodée...*

*S. Elle tourne bien, en effet.*

*L. C'est presque un ballet, c'est chorégraphié, c'est...*

*S. Il y a un côté bien, c'est plutôt chouette mais trouver sa place là-dedans ?*

L. C'est compliqué... Avant moi, quand je venais, il y avait déjà une bénévole pair et pareil, les premières fois où je suis venu et qu'elle était là, le vendredi matin, deux bénévoles pairs, on se marchait dessus, il n'y avait plus rien à faire quoi...

*S. Après, toi tu as trouvé facilement ta place ?*

L. Oui, il a fallu que je la bataille un peu : « non je vais le faire laisse ! ». Au début ils se parlaient entre eux et puis ils savaient tous ce qu'ils avaient à faire donc ils me disaient : « Je vais le faire ». Au début, je leur piquais le travail des mains, carrément !

Entretien avec Lionel, accueilli-bénévole, 18 avril 2018

Finalement, à l'expérience, les bénévoles reconnaissent les accueillis comme disposant de compétences pour accomplir les tâches concrètes. Jeunes, ces derniers sont des renforts précieux et ne rechignent pas à la tâche. Ce faisant, les bénévoles prennent alors le risque de se retrouver en dette et cela n'est pas si simple comme le démontre, en creux, une réflexion récoltée lors des groupes de travail portant sur le projet de service où certains bénévoles regrettent de ne pas pouvoir proposer une contrepartie à l'investissement des accueillis-bénévoles. Lors de cette réunion (24 avril 2018), ils proposent une liste des contreparties possibles avec, entre autres, la possibilité d'offrir un colis alimentaire ou de faire valoir leur activité dans une demande de titre de séjour. Des bénévoles, donnant de leur temps toutes les semaines, sans contreparties matérielles, interrogent le geste de don des personnes accueillies en soumettant l'idée de le réduire à un unique échange donnant-donnant, prenant par là le risque de casser le cycle de don et ternir les possibilités relationnelles ouvertes par la réciprocité. Non retenue, cette idée témoigne d'une gêne. Gêne face à des personnes en grande précarité capables de donner sans réclamer de retour immédiat et concret. Gêne dans la place de celui qui reçoit.

Les bénévoles pairs entendus en entretien<sup>10</sup> sont très clairs à propos de leur engagement. Lorsque je l'interroge sur ce qu'il donne, Lionel déclare :

L. Ouais mais alors ça c'est une fausse vision des choses. Je donne rien quand j'suis là. Je fais bénévole, c'est le fait d'être bénévole qui me donne quelque chose. C'est du temps que sinon, je passe à rien faire... ce qui va me plonger dans des angoisses.

---

<sup>10</sup> Malheureusement, seules les personnes maîtrisant suffisamment le français ont pu s'entretenir avec moi, restreignant le champ de compréhension des enjeux de réciprocité.

*S. C'est une bonne manière de... Tu dirais que c'est une manière de donner, d'équilibrer entre ce que tu as reçu et ce que tu peux donner ?*

L. Ben moi en fait, je rends pas service en venant comme bénévole. On me rend service en me permettant de venir en tant que bénévole, j'l'vois de l'autre façon. Sinon, c'était des matinées comme celle là, je sais pas si tu as vu ce matin... voilà, je tourne en rond.

Entretien avec Lionel, accueilli-bénévole, 18 avril 2018

Pour Abess (accueilli-bénévole), c'est dans sa nature de donner et douter de sa sincérité serait blessant pour lui. Il est en procédure litigieuse avec la préfecture pour obtenir un titre de séjour et son avocat lui conseille de faire état de ses engagements associatifs bénévoles :

*A. L'avocat m'a dit : « Si tu es actif dans des associations, il faut le dire ». Et j'ai eu du mal à demander des témoignages. Je fais pas avec un retour. C'était très difficile de le dire. Je ne sais pas ce que la personne va penser de moi...*

*S. Tu as peur que les gens pensent que tu n'es pas sincère ?*

A. Oui, mais tu sais, il y a beaucoup de gens qui font ça pour ça.

Entretien avec Abess, accueilli-bénévole, 23 mai 2018

Ces deux extraits rendent compte de la posture de ces bénévoles pairs. Ils ne sont pas motivés par l'attente d'un retour. Lionel décrit un cycle de réciprocité où la dette circule créant un endettement mutuel positif (Godbout, 1994). Tous les protagonistes se sentent redevables les uns envers les autres et finalement tout le monde gagne (Caillé, 1994). Quant à Abess, la perspective de demander des témoignages concernant son investissement au sein des différentes associations lui fait craindre que l'on doute de la gratuité de son geste. Pourtant, plusieurs bénévoles m'ont nommé leur admiration pour le courage et l'abnégation d'Abess. Ils ont été nombreux à lui proposer des coups de main, de le mettre en lien avec des juristes, de l'aider financièrement. Mais il refuse systématiquement. Il a juste demandé un témoignage à la responsable des bénévoles, en toute discrétion. Si l'on estime ces témoignages représentatifs, offrir une contrepartie aux accueillis-bénévoles contribuerait à nier leur geste.

Pourtant, il arrive que certains bénévoles offrent tout de même quelques denrées alimentaires aux accueillis-bénévoles, notamment aux personnes migrantes. Celles-ci acceptent le plus souvent. Un jour, je passe près de la cuisine et je croise une accueillie-bénévole qui en sort avec un paquet de chips. Elle m'explique, avec force gestes car elle ne parle pas très bien le français, que les bénévoles lui ont donné et elle s'applique à me convaincre d'accepter ce paquet en cadeau. Je refuse mais elle ouvre le paquet pour m'en offrir quelques unes... ce que j'accepte, pour son plus grand plaisir. Que représente ce paquet de chips offert et qu'elle offre à son tour ? Finalement, le paquet de chips initialement offert va servir à cette accueillie-bénévole de don à nouveau, instituant par là même une chaîne de dons. Ce positionnement confirme la volonté des accueillis-bénévoles de s'inclure dans des pratiques de réciprocité où la relation prime sur un éventuel intérêt personnel.

Les accueillis-bénévoles s'investissent, envers les bénévoles, dans une réciprocité relationnelle définie au premier chapitre. Mais le cadrage même du dispositif manque de clarté à propos de l'objectif visé quant à l'intégration des accueillis aux équipes bénévoles. Lors de l'entretien avec le chef de service, nous revenons sur les termes utilisés pour nommer le statut des personnes accueillies. Les appellations utilisées dans les documents « officiels » révèlent une ambiguïté. Dans l'un, on utilise le terme de « bénévole utilisateur du service », dans le second, le terme « accueillie-bénévole » est choisi. Dans le quotidien, c'est le terme de bénévole-pair qui est utilisé par l'ensemble des intervenants. Jérôme pointe : « On l'a nommé bénévole pair parce qu'on était dans la mouvance de la pair-aidance et que c'est plus joli que bénévole utilisateur du service, même si cette dénomination est plus juste... » (entretien avec Jérôme, chef de service, 17 juillet 2018).

A s'en tenir aux travaux portant sur l'approche par les pairs, l'intégration de pairs au sein des équipes doit permettre une intervention plus pertinente auprès des membres de la communauté visée :

« L'approche par les pairs s'inscrit dans une dynamique d'intervention où le fondement est mis sur la ressemblance entre l'individu portant le rôle d'intervention et celui portant le rôle de bénéficiaire. [...] Elle permet en outre de repenser la finalité de la relation d'intervention qui s'ancre davantage dans un rapport d'échange, permettant *in fine*, de retisser une communauté »

(Bellot et Rivard, 2007 : 174)

La notion de pair renvoie à l'idée du semblable, permettant de tisser des liens avec d'autres en prenant appui sur des similitudes de fonction, du statut ou/et de la situation. La légitimation comme

pair, au-delà du positionnement institutionnel la permettant, va dépendre du cadre social délimitant la rencontre mais aussi de la relation entretenue avec ces semblables permettant une reconnaissance mutuelle. Le pair construit donc un nouveau rôle vis à vis de sa communauté d'origine et « doit être en effet reconnu comme un semblable dans sa communauté d'appartenance pour pouvoir agir, mais il doit aussi être reconnu dans sa capacité d'action dans le cadre d'intervention pour lequel il est défini comme pair.» (Bellot et Rivard, 2007 : 175)

L'approche par les pairs permet d'instaurer une relation plus égalitaire, plus simple avec des personnes accompagnées. Le savoir expérientiel est au cœur de l'intervention, savoir que ne détiennent ni les professionnels, ni les bénévoles. Il permet une plus grande proximité à partir du moment où le pair est reconnu dans la communauté visée, comme ayant vécu ou vivant une expérience commune. Trois paradigmes permettent de penser le positionnement de ces pairs, suivant C. Bellot et J. Rivard (2007). Le premier considère le pair comme un vecteur d'influence vis à vis de ses semblables. Il peut porter une parole réfléchie ayant comme but le changement du public visé. L'objectif est éducatif. Dans le deuxième, le pair se positionne comme ressource sociale. Le modèle est alors celui des groupes d'entraide où la réciprocité et l'échange sont favorisés autour de l'expérience commune réunissant les acteurs. Chacun est ressource et contribue à l'étayage du groupe tout en recevant à son tour. Enfin, le pair peut trouver une place de relais et fait alors le lien entre les deux mondes sociaux dans lesquels il intervient, il fait fonction de traducteur des réalités respectives et propose une interprétation permettant une plus grande compréhension mutuelle.

A l'Accueil, les accueillis-bénévoles ne sont pas attendus sur leurs compétences à pouvoir soutenir leur communauté du fait de leur expérience partagée. Les textes fondateurs du projet n'y font pas référence et la pratique ne démontre pas cette dimension. Malgré l'usage du terme « bénévole-pair » pour les qualifier, la pair-aidance n'est pas le cadre de référence à l'œuvre. Les accueillis-bénévoles sont invités à devenir les pairs des bénévoles, avec le risque de créer une tension vis à vis des accueillis. L'institution ne les attend pas dans les rôles cités plus hauts, mais les accueillis-bénévoles sont, eux mêmes, très ambivalents dans le rôle qu'ils tiennent vis à vis de leurs pairs. Lors de notre entretien, Sébastien (accueilli-bénévole) fait référence au rôle de relais évoqué plus haut :

Sébastien connaît ce double statut. Il connaît les deux côtés, le fait de rentrer par les deux portes (*référence au fait que les accueillis et les bénévoles ne rentrent pas à l'Accueil par la même porte*). Sa place de bénévole pair est bien acceptée par les



accueillis mais aussi par les bénévoles. Quelquefois, il ressent quelques jalousies du côté des personnes accueillies mais il gère. C'est tout de même un peu bizarre quelquefois mais il essaie de faire le lien, d'expliquer à chacun, bénévole ou accueilli, quelle est sa perception et il essaie d'expliquer les contraintes et l'état d'esprit de chacun : à un bénévole il essaie d'expliquer ce que peut ressentir une personne accueillie et l'inverse.

Entretien avec Sébastien (Accueilli-bénévole), retranscrit à partir d'une prise de note, (refus de l'enregistrement), celle ci ayant été relue par Sébastien pour validation, 19 mars 2018

Sébastien évoque cette place complexe à tenir. Il fréquente l'Accueil depuis longtemps et les accueillis le connaissent. Il dit avoir connu la faim et comprendre, lorsqu'il est derrière le buffet pour servir, ce que vivent les autres. Il espère permettre cette interconnaissance entre bénévoles et accueillis, pour que chacun puisse mieux comprendre le monde de l'autre, mais cette posture est souvent perturbée par les variations émotionnelles de Sébastien. L'absence de positionnement institutionnel susceptible de valoriser cette place de relais ne permet pas aux accueillis-bénévoles de l'investir. Dans le même temps, ils ne revendiquent pas cette place de pair-aidant et des pistes analytiques peuvent permettre de le comprendre.

Lors des groupes de travail portant sur le renouvellement du projet de service de l'Accueil, les bénévoles relatent la difficulté des accueillis-bénévoles à prendre de la distance par rapport aux autres accueillis. Les bénévoles pensent que la proximité des situations mais aussi le pouvoir temporaire accordé à un accueilli-bénévole peuvent être source de conflit (Journal de terrain, observation des groupes de travail, 24 avril 2018). Ces propos sont illustrés lors de l'entretien mené avec Gilles et Joëlle :

G. C'est pour ça qu'on a un peu du mal avec les bénévoles-pair, eux le sourire ils l'auront pas vis à vis des autres, des fois même ça. T'as vu le Pierre (*accueilli-bénévole*), bon déjà quand il était avec nous, il était parti en sucette avec J- P, il est assez agressif. Il revient et là, quand je l'ai vu au buffet là, c'est pareil.

J. C'est facilement : « Allez viens, on sort on va s'expliquer ! ». Moi j'étais vraiment... je sentais vraiment la tension à côté de lui et là il revient, il a évolué parce qu'il a... il

bosse, il a un appart, il a une copine, la situation a changé... Mais bon, Alice (*responsable des bénévoles*), elle le fait revenir mais j'ai trouvé...

G. Il était encore chaud au buffet.

[...]

J. Lionel aussi des fois, c'est compliqué. [...] Mais c'est vrai que je m'entends super bien avec eux, je trouve qu'ils prennent des initiatives, c'est très bien, je trouve qu'ils ont plein d'idées mais ils sont quelquefois durs avec les personnes qui viennent. Pourtant, ils ont été dans la galère, ils sont de l'autre côté aussi et je trouve qu'ils les...

G. Ils sont beaucoup plus durs que nous.

J. Ils disent : « Lui, il profite, les yaourts on va les ouvrir parce qu'ils les emmènent ». Je trouve que c'est raide.

Entretien avec Joëlle et Gilles, bénévoles, 9 mai 2018

L'étonnement de Joëlle et Gilles est perceptible, ils ne parviennent pas à comprendre pourquoi certains accueillis devenus bénévoles ne font pas preuve de plus d'empathie et de compréhension pour leurs pairs. Lionel, accueilli-bénévole dont ils parlent dans l'entretien, corrobore leur point de vue. Un jour, nous discutons de choses et d'autres et il m'explique qu'il ne pourrait pas être au buffet « sous peine d'être un dictateur ». Sa doctrine, c'est : « Tout le monde dans le rang et personne qui bouge ». Et il n'est pas avare en exemple de prise de position coercitive envers les accueillis :

Vendredi dernier, Serge (*accueilli*) a mal parlé à une bénévole. Lionel est allé le voir et l'a menacé de lui casser les dents sur le parking si jamais il recommençait à mal parler à une bénévole.

Journal de terrain, discussion avec Lionel, accueilli-bénévole, 13 avril 2018

Un incident à noter, mais qui est passé inaperçu de beaucoup de personnes : Mr I (*accueilli*) veut prendre quelque chose sans faire la queue et il se fait reprendre par Colette (*bénévole*), mais aussi par Lionel qui lui « aboie » dessus en arabe. Ça été court mais fort. Il me semble que Lionel est en train de prendre la place de gardien des bénévoles mais, au vu de son discours quelquefois extrême, il va le faire « à sa

manière ».

Journal de terrain, observation en salle, 19 avril 2018

Lionel est partisan d'une ligne dure vis à vis des accueillis. Lui, il estime avoir un comportement exemplaire à l'Accueil même s'il vit à la rue, donc tout le monde doit faire comme lui. Il propose d'ouvrir les yaourts ou de couper les oranges pour éviter que les personnes les emportent chez elles. Par rapport aux rôles définis plus haut, Lionel ne se positionne ni comme ressource vis à vis des accueillis, ni comme relais entre les deux mondes, visant une meilleure interconnaissance. Il y a une forme d'influence sociale, car Lionel tente d'éduquer les accueillis en les rappelant vertement au cadre. Il s'octroie ce rôle et certains bénévoles mais aussi certaines professionnelles soutiennent ses positions. Il appuie cela sur un discours prônant l'égalité de traitement pour tous, le respect vis à vis de l'équipe bénévole. Lionel est apprécié par l'ensemble des intervenants à l'Accueil. Il discute de tout, se positionne dans les débats, argumente et ne parle quasiment jamais de sa vie à la rue, même s'il dort dans sa voiture sur le parking même de l'Accueil. Il sait proposer une présentation de soi repoussant les stigmates de sa condition et l'amenant à jouer dans la même cour que les bénévoles.

Il :

« participe aux représentations qui ont cours sur lui, non pas en assurant leur perpétuation par le biais d'une attitude en adéquation avec celles-ci mais en les utilisant contre ses pairs, ou plutôt dans son propre intérêt. [...] Puisqu'il connaît en tant que personnes et non plus seulement membres d'association les intervenants, sa proximité avec le milieu de l'action sociale le place au dessus des autres usagers qui, eux, sont toujours considérés comme sujets passifs et soumis au bon vouloir d'autrui. »

(Jouve, 2008 : 483).

Cette volonté de se différencier d'un acteur négativement dénommé (clochard, profiteur, marginal) est particulièrement visible chez Lionel : il a la volonté manifeste de se rallier au monde des bénévoles.

Mais un autre positionnement est possible et j'ai pu l'explorer avec Abess. Lui aussi manifeste un respect sans faille vis à vis des autres bénévoles tout en ne se reconnaissant pas comme accueilli. Lors d'une discussion informelle, je lui demande depuis combien de temps il fréquente l'Accueil. Il me répond mais me précise immédiatement qu'il a tout de suite été bénévole et n'a jamais bénéficié

des services de l'Accueil. Ce n'est pas tout à fait juste car il est domicilié à l'Accueil mais il ne se considère cependant pas comme les autres. Son érudition, ses « bonnes manières », sa gentillesse et sa discrétion le distinguent en effet et il met ses qualités au service des accueillis tout en ne les reconnaissant pas comme sa communauté. L'inverse est d'ailleurs sûrement vrai, les accueillis repèrent Abess comme bénévole mais ne connaissent pas sa situation. Il n'y a pas revendication d'une expérience commune, ce qui éloigne l'idée de la pair-aidance. Abess, néanmoins, se positionne en soutien vis à vis de la plupart des accueillis. Il le fait en toute discrétion et même en dehors de l'Accueil. Nous parlons des facilités produites par sa nationalité avec les accueillis venant du même pays que lui :

A. Oui mais il n'y a pas qu'avec eux. Avec les albanais aussi, j'ai tissé des liens.

S. *Mais comment tu as fait, du coup ?*

A. Le fait de les rencontrer ici et de les voir ailleurs. Des fois, ils m'invitent à boire des cafés.

S. *Et toi tu dis oui ?*

A. Oui, bien sûr... des arméniens. On m'a invité même chez eux..

S. *Quelle langue tu parles avec eux ?*

A. Le français

S. *Avec les gestes ?*

A. On y arrive. Tout à l'heure, j'ai reçu une famille albanaise j'ai connu ça fait deux semaines de ça, comme je travaillais dans une autre association, je déménageais... parce que je sais pas si vous connaissez, le Dr C. ? Il héberge des familles. Et là, le bail a pris fin et il devait sortir cette famille. Alors j'étais vraiment, j'étais malade... j'ai parlé avec C., je lui ai dit, il faut que tu trouves une solution. Il m'a dit : « Il n'y a pas que moi, il y a tout un conseil derrière moi ». Je l'ai acculé. J'étais vraiment malade ce jour. Même lui, il a essayé de faire quelque chose, il a téléphoné aux gens du conseil. On lui a dit que « tu peux le faire si tu as une solution ». Et il a trouvé une solution. Il les a logé à R. Ils sont venus ici (à l'Accueil) ils étaient très contents, et ils savaient bien que j'y étais pour quelque chose.

Entretien avec Abess, accueilli-bénévole, 23 mai 2018

Abess cherche à les aider tout en les rencontrant aussi dans d'autres lieux où il intervient comme bénévole. La quête d'Abess est de garder sa dignité et le bénévolat lui permet de trouver la

reconnaissance dont il a absolument besoin pour tenir bon. Il n'est cependant pas positionné comme ressource au sens où je l'ai défini plus haut car s'il soutient les autres, il ne les considère pas comme une ressource pour lui. Tout comme Lionel, il s'allie avec le monde des bénévoles dont il partage les références. Ce dispositif leur permet d'expérimenter, avec les bénévoles, une réciprocité relationnelle nourrie par la proximité, l'engagement mutuel, des places en mouvement, même si cette réciprocité ne se vit pas avec les accueillis. Cette place les préserve et leur permet de garder l'estime de soi (Honneth, 2000).

Du côté des bénévoles, les effets de cette réciprocité relationnelle sont aussi notables. On en retrouve principalement deux, évoqués plus haut : l'impossibilité d'échapper au partage des émotions et un lien basculant vers l'amitié. Simone (bénévole) évoque le lien qu'elle entretient avec les accueillis-bénévoles, la confiance au cœur de la relation mais aussi l'amitié nouée (journal de terrain, 16 mai 2018).

Le rapprochement imposé par le dispositif de bénévolat-pair permet plus facilement le partage, la collaboration, l'interconnaissance mutuelle. Les bénévoles reconnaissent des accueillis capables, les accueillis des bénévoles accessibles. Travailler côte à côte permet de se découvrir progressivement, et même de se passer d'une langue commune. L'engagement est différent, médiatisé par les tâches partagées évitant un face à face où l'on pourrait peiner à trouver du commun. Sylvie, bénévole, témoigne de cet investissement particulier et me raconte le lien que des membres de l'équipe ont gardé avec un des accueillis-bénévole, sans aucun hébergement et débouté du droit d'asile. Certains bénévoles ont choisi de se regrouper et de verser une cotisation mensuelle pendant des années pour qu'il puisse se loger. Il s'en est finalement sorti et aujourd'hui, est autonome mais pour Sylvie : « C'est un peu un piège car avec les bénévoles-pairs, les bénévoles sont près d'eux et ils (*les bénévoles*) se sentent obligés de les aider » (Sylvie, journal de terrain, 18 février 2018). Anne-Marie, bénévole, note aussi ce point-là et rajoute la responsabilité de l'Accueil : « La structure ne veut pas voir ce qui se passe après. Elle donne un principe (*intégrer des accueillis-bénévoles*), aux bénévoles de s'en débrouiller ensuite lorsqu'ils sont en lien direct et proche avec eux » (Anne-Marie, Journal de terrain, 18 février 2018).

Certains bénévoles ont trouvé quelques stratégies pour éviter de trop en savoir sur la situation des accueillis-bénévoles :

|S. Et là, vous êtes pas au courant de leur situation ?

S. Si, si un peu quand même.

S. *Et du coup, ça crée des choses ?*

S. On en parle pas.

S. *Ils racontent ?*

S. A peine... c'est plutôt Nadine (*bénévole*) qui a un peu pêchée les informations et donc on le sait. Et du coup on lui demande des nouvelles, on s'appesantit pas... toute façon, on peut pas s'appesantir parce que... c'est terrible...

Entretien avec Simone, bénévole, 16 mai 2018

Simone nous offre des éléments pour comprendre les risques de la réciprocité relationnelle et je développerai longuement dans le chapitre 3 en quoi la lutte contre cet engagement émotionnel et cette relation de proximité limitent la réciprocité.

La réciprocité relationnelle est donc possible à l'Accueil. On retrouve ses caractéristiques : la force de la réciprocité amène les protagonistes à dépasser les frontières instituées et invite à un mouvement premier tourné vers l'autre. La production d'effets réciproques se manifestent concrètement dans des formes relationnelles. Les relations s'inscrivent dans une temporalité longue, l'absence de contractualisation et une non-simultanéité du retour. L'asymétrie temporaire dans la relation est acceptée comme condition permettant une circulation dans les places. La réciprocité relationnelle permet alors de s'attacher mutuellement, de s'allier et finalement de dynamiser le lien social.

Mais l'on mesure le chemin à parcourir et ce chapitre a permis de comprendre la complexité de cette configuration. A l'Accueil, il faut renégocier l'ordre qui préexiste et construire une dynamique interactionnelle complexe, qui engagent les protagonistes. Établi sur certaines bases proposant une différenciation entre individus selon leur statut dans l'institution, l'ordre à l'Accueil organise une réalisation optimale du service, mais elle génère un dommage collatéral : une plus grande difficulté à initier des relations où la réciprocité est à l'œuvre. La réciprocité relationnelle nécessite alors un engagement massif et seuls quelques bénévoles et quelques accueillis parviennent à l'instaurer. Des médias sont indispensables pour soutenir le processus : la pratique de la conversation accessible et non menaçante mériterait une plus large place ; le processus permettant aux accueillis d'intégrer les équipes bénévoles acte le souci de l'association d'instituer une participation plus large. Le dispositif est amendable notamment en reconnaissant des compétences spécifiques aux accueillis, liées à leur

expérience de la grande précarité mais aussi « comme ayant des compétences pour organiser leur propre dépendance » (Sennett, 2005 : 201).

Dans la partie suivante, j'explore l'impossible mise en œuvre de la réciprocité.

## II. Impossible réciprocité

Dans un premier temps, l'asymétrie relationnelle est au cœur de la discussion. Ensuite, je caractérise le processus de mise en altérité radicale. Je m'arrête sur le positionnement de certains accueillis révélateur de la négation du don, pour finir par l'exploration du découragement touchant les bénévoles et les accueillis. L'ensemble de ces points cernent les conditions de l'impossibilité de toute réciprocité relationnelle.

### **1. Une asymétrie indépassable**

La relation asymétrique est fréquemment mise en scène à l'Accueil, avec des rôles déterminés, le tout empêchant toute réciprocité relationnelle, dans le sens entendu dans ce travail. Une des postures éclairant ce phénomène est le contrôle des accueillis effectué par les bénévoles.

#### *Contrôler*

L'Accueil a mis en place des règles encadrant l'activité. Certaines sont explicites, aisément explicables : présenter une pièce d'identité pour récupérer son courrier, s'inscrire sur les plannings de douches ou de machines à laver, ne pas consommer d'alcool ou de substances illicites dans l'enceinte de l'Accueil, ne pas fumer à l'intérieur, consommer sur place la nourriture donnée. D'autres, construites au fur et à mesure des besoins, fluctuent selon le nombre d'accueillis présents et les bénévoles présents. A priori, chaque activité (douche, courrier, distribution au buffet) fait l'objet d'un document qui fixe la manière de faire. Je n'ai toutefois jamais pu les consulter.

De la même manière, il est difficile d'avoir accès aux informations portant sur le fonctionnement de l'Accueil. Une affiche, dans la salle, rappelle quelques règles de base (ne pas parler au téléphone trop fort, débarrasser son plateau...). A l'entrée du buffet, une affiche définit les denrées accessibles à 9h lors de l'ouverture (trois morceaux de pain, de la confiture, du beurre, du fromage) et à partir de 9h30 (un buffet salé). Mais il n'est pas rare de voir bien d'autres choses sur le buffet à 9h. Comment les personnes accueillies peuvent-elle prendre connaissance du fonctionnement et ainsi

savoir ce qui est possible ou pas ? Cela semble passer par l'oral, les accueillis entre eux se transmettent les manières de faire, tandis que les bénévoles se chargent de rappeler les règles.

Régulièrement, des écarts à la règle sont constatés et certains bénévoles s'investissent particulièrement dans le contrôle. Je note les écarts listés par deux bénévoles lors d'une discussion :

Les écarts à la règle nommés par les bénévoles:

- Repasser quatre ou cinq fois au buffet ;
- Gaspiller ;
- Reprendre des gobelets ou des assiettes en plastique à chaque fois qu'on consomme quelque chose ;
- Mettre trop de sucre ;
- Emporter chez soi des choses à utiliser ou à consommer sur place : nourriture, dentifrice, mousse à raser.

Journal de terrain, discussion avec deux bénévoles, 13 février 2018

Dans cette liste, seul un écart est défini par une règle officielle : emporter chez soi. Le reste dépend de l'appréciation des bénévoles et des équipes. Par exemple, passer plusieurs fois au buffet est autorisé, si les denrées sont disponibles. Le directeur le répète régulièrement aux bénévoles, ce n'est pas à eux de décider de la quantité de nourriture dont les accueillis ont besoin, ils peuvent donc être resservis, charge aux bénévoles de gérer correctement l'approvisionnement du buffet. Selon les besoins, certaines dispositions peuvent être prises. Par exemple, en réunion de bénévoles, il a été décidé de servir le sucre dans le café de chaque accueilli pour maîtriser leur consommation de sucre. L'expérience est tentée mais devant la gêne de certains bénévoles, les réactions virulentes de certains accueillis, cette règle est abandonnée, au regret de certains.

En février, la règle en cours de réflexion concerne la gestion de la distribution de brosses à dents et de dentifrice. Deux choses posent problème : on donne trop de brosses à dent et certains accueillis les jettent après utilisation. Lorsqu'on donne le tube de dentifrice aux personnes, elles ne les ramènent pas (c'est un tube commun). Avant, les bénévoles notaient la distribution de brosses à dents et les accueillis ne pouvaient pas avoir une nouvelle brosse à dents pendant un certain temps (par exemple, un mois). Mais plus personne ne note. Il a aussi été essayé de mettre le dentifrice sur



la brosse à dents des personnes pour ne pas avoir à donner le tube. Mais cela a été jugé infantilisant. Que faire ? Quand je demande combien on passe de tubes de dentifrice par mois, personne ne peut répondre. Difficile de savoir comment sont comptées les dépenses. De même, lorsque je demande s'il y a déjà eu pénurie, on me répond positivement, sur certaines denrées mais il y a toujours eu assez pour donner aux personnes accueillies. A mon départ, en juillet, la question n'est pas résolue mais ne pose plus souci, le contrôle s'est relâché sur ce point.

Lors de l'ouverture au public, certains bénévoles sont particulièrement vigilants. Lorsque les accueillis sont pris en faute, ils se font rappeler à l'ordre. Le ton est plus ou moins ferme, les mots plus ou moins choisis. Quelquefois, de la cuisine située derrière le buffet, la réprimande s'exprime, sans beaucoup de discrétion : « Il a déjà eu ! » entend-t-on dénoncer fortement derrière le passe plat.

L'analyse des observations de terrain montre des perceptions différentes de ces transgressions par les bénévoles :

Pierrette me dit qu'il faut vraiment être vigilante : il faut accompagner les gens à la douche, vérifier qu'ils ne débordent pas au niveau temps, surveiller qu'ils rendent vraiment les produits parce qu'ils y en a qui volent. Elle se montre en effet très suspicieuse, observe les gens, se demande s'ils ont bien rendu les choses, dit « la grosse » pour me parler d'une dame qui a une brosse à dent et un dentifrice sur sa table et qu'elle surveille d'un œil. Elle me dit lorsqu'elle a la confirmation qu'il y a « un vol » en atténuant en me disant quelquefois « on les comprends ».

Elle dit : « je déteste me faire barboter (*voler*). »

Journal de terrain, discussion avec Pierrette, bénévole, 13 février 2018

Les infractions, réelles ou supposées, sont perçues comme des atteintes personnelles. Pierrette laisse penser que c'est elle qui se fait voler lorsque quelqu'un tente de resquiller. Certains accueillis sont identifiés comme resquilleurs (avec des faits à l'appui) et qualifiés sans être nommés : « Lui, là bas, fais gaffe », « la grosse, il faut la surveiller ». Ces propos sont tout à fait marginaux mais existent et permettent de toucher du doigt la violence vécue par cette bénévole lors de toute tentative de contournement de la règle. Elle se sent personnellement attaquée, comme si elle devait défendre un bien propre. Dans ces conditions, la réciprocité n'est pas pensable.

Devant ces tentatives de contournement, d'autres bénévoles estiment que l'Accueil en fait trop pour les accueillis. Ils reprochent l'ingratitude de certains ; leur dévouement et les efforts de l'association ne sont pas respectés. Les accueillis ne devraient pas chercher à avoir plus. Alors, quand il y a pénurie, certains bénévoles trouvent cela positif dans le sens où les accueillis peuvent voir, par le manque, que tout n'est pas dû. Ainsi, les accueillis se rendent compte de la chance de bénéficier de ce qu'ils ont !

Pour d'autres enfin, ces écarts contreviennent à la revendication d'une égalité de traitement pour tous et à une bonne gestion des ressources permettant de préserver le service :

G. Alors là Lionel, l'autre jour, quand il ouvrait ses yaourts, je lui dis : « Mais pourquoi tu fais ça? » . Ben, il me dit : « Ben parce que les mecs emportent ! ». « Mais, qu'est ce qu'on en a à foutre des mecs qui emportent un yaourt c'est pas un problème ? ». Et il me dit : « Mais c'est pas ça le problème ! » Mais là, j'avais pas fait attention à ça, il me dit : « C'est que les gars, ils passent plusieurs fois, ils vont prendre trois, quatre yaourts, ils les embarquent et après, c'est au détriment des autres ». Merde, j'avais pas calculé, moi j'avais pensé à UN yaourt et pour UN yaourt, on se fait bien chier quoi.

Entretien avec Gilles et Joëlle, le 09 mai 2018

Le buffet est un lieu susceptible de cristalliser les tensions entre bénévoles et accueillis, mais aussi entre accueillis. Une vigilance est nécessaire pour garantir les mêmes règles pour tous et optimiser la gestion des denrées données par la banque alimentaire. Pour autant, devant certaines attitudes « déviantes » d'accueillis, par exemple, mettre un yaourt dans son sac, les bénévoles ont des attitudes contrastées : ne pas voir, particulièrement si le contournement de la règle est fait discrètement ou appliquer sans état d'âme la règle. Certains bénévoles s'investissent dans la recherche de solutions empêchant ces infractions : ouvrir les yaourts ou couper les oranges en sont des exemples. Mais ces réponses tiennent peu compte des conséquences sur les accueillis, du message signifiant une méfiance et une infantilisation.

Francine (accueillie), fréquentant depuis peu l'accueil de jour, arrive ce matin. Jeune femme africaine, elle attend un enfant et n'a pas de domicile. Elle vit dans un campement de fortune. Elle ne parle pas le français mais maîtrise l'anglais, mais je n'ai jamais vu de bénévoles utiliser l'anglais à l'Accueil.

Ce matin, elle s'approche du buffet sans rien dire et personne ne lui dit rien. Elle jette un coup d'œil sur ce qui est proposé. Elle semble hésiter, ne dit rien et finit par montrer un yaourt, qui lui est donné, sans mot dire, par une bénévole. Elle fait quelques pas lorsqu'une seconde bénévole, Annie, lance à la cantonade « Bonjour et merci, c'est dans toutes les langues », sans réellement s'adresser à Francine alors que cela pointe directement son attitude.

Journal de terrain, observation en salle, 21 février 2018.

Annie (bénévole) signale les incontournables : il n'y a aucune raison valable à ses yeux pour ne pas utiliser ces pré-requis à la relation. Les bénévoles sont là et proposent le buffet, ils ont fait le premier pas et cela semble les exonérer d'aller plus loin : dire bonjour, tenter de lancer un échange. Pour Annie, les normes de politesse sont universelles et Francine ne les utilise pas de manière intentionnelle, invalidant un rite interpersonnel. Annie s'appuie sur les normes sociales en vigueur, sur un comportement attendu et elle n'imagine pas les raisons potentielles poussant Francine à ne pas utiliser ces codes. Pourtant, si elle connaissait mieux la situation, elle comprendrait certainement la préoccupation de Francine, son inexpérience des codes sociaux français, sa fatigue.

P. Bruneteaux et C. Lanzarini (1996), parlant de l'accueil de personnes en grande précarité au sein d'une péniche, remarquent que les bénévoles « agissent comme si, en franchissant le ponton, les personnes qu'elles accueillent, en butte à la violence de la vie (chômage de longue durée, désaffiliation sociale, fatigue des veilles et des sommeils perturbés, pratiques d'autodestruction) devaient arborer une attitude neuve faite de tenue et de déférence, de bonne humeur et de bonne volonté » (Bruneteaux et Lanzarini, 1996 : 153). Annie pointe publiquement l'incorrection supposée de Francine et l'offense subie par les bénévoles : « L'absence de politesse, acceptable quand la relation est commerciale et que le client paie au prix fort la relation soumise « de service » devient ici un outrage remettant en cause le contrat de conversation collégiale » (Bruneteaux et Lanzarini,

1996 : 155). Ce message public est aussi un avertissement destiné aux autres accueillis et, en même temps, une recherche d'alliance. Francine, elle, n'a pas réagi à cette remarque.

La relation instaurée à l'Accueil part d'un don initial des bénévoles, vis-à-vis d'un public en très grande précarité. Le premier chapitre montre combien ces derniers sont en position défavorable dans les pratiques de réciprocité et combien, dans la relation avec des bénévoles, le risque de l'unilatéralité est visible. La posture adoptée par certains bénévoles renforce l'asymétrie de la relation. Se plaçant dans une relation proche de la domination, ils annulent toutes possibilités de réciprocité relationnelle. Carré et Loute pointent ce risque dans un ouvrage au titre évocateur *Donner, reconnaître, dominer : trois modèles en philosophie sociale* (2016). Ils affirment : « L'enjeu que pose alors la domination vis-à-vis du don et de la reconnaissance est de déterminer en quelle mesure la logique sociale du commandement et de l'obéissance se distingue de celle de l'obligation réciproque. » (Carré, Loute, 2016 : 22).

Dans les situations décrites ci-dessus, le don des bénévoles se teinte de l'attente d'un retour, celui de l'obéissance aux règles formelles et informelles. L. Carré et A. Loute, s'appuyant sur M. Weber, M. Foucault et P. Bourdieu, repèrent deux approches de la domination.

La première se construit à partir de l'interaction sociale. Le rapport de domination s'appuie sur la capacité des uns à se faire obéir, en parallèle d'une docilité des autres (Weber) induisant ainsi une stabilisation des rapports de pouvoir entre individus (Foucault) :

« On peut donc parler de domination dès qu'une relation sociale (entre deux individus, ou au sein d'un « groupement de domination ») est structurée par une disposition à obéir qui permet que les acteurs puissent organiser leurs interactions en se référant à la forte probabilité que des ordres soient suivis d'effets. En résultent des relations de pouvoir asymétriques qui, parce qu'elles sont fondées sur des dispositions, n'ont pas constamment besoin de commandements expressément formulés pour rester stables ».  
(Carré et Loute, 2016:168)

La seconde approche se comprend à partir des rapports entre groupes sociaux. Cette domination repose sur la configuration des institutions et des hiérarchies symboliques organisées par des groupes sociaux précis, en fonction de leurs intérêts propres empêchant par là d'autres groupes de gagner du pouvoir.

A l'échelle micro-sociale, le concept de domination décrit les rapports de pouvoir stabilisés sous forme de régularités observables dans les interactions. Il permet aussi de comprendre comment les rapports de pouvoirs agissent sur les conduites et les interactions. A l'Accueil, lorsque certaines interactions laissent apparaître ces rapports de pouvoir, les règles en vigueur sont peu discutées et l'attitude des bénévoles s'impliquant dans le contrôle ne fait pas l'objet de critiques trop virulentes. Lors d'un Conseil de l'Accueil de Jour, réunion trimestrielle regroupant accueillants et accueillis, la majeure partie des prises de parole des accueillis (5 personnes présentes) concernaient les autres accueillis : ceux qui manquent de respect, ceux qui abusent, ceux qui sentent mauvais. Aucun retour sur l'attitude des bénévoles, des professionnels, les prestations, les règles appliquées. Les accueillis présents autour de la table ont un bon lien avec l'équipe d'accueillants et paraissent jouer l'alliance.

Une forme de docilité est repérable, explicable par plusieurs facteurs : « Elle peut être purement conditionnée par une configuration d'intérêts, et donc, de la part de celui qui obéit, par des considérations rationnelles en finalité pesant avantages et inconvénients. Elle peut aussi n'être due qu'à la « coutume », à la sourde habitude prise à une manière d'agir profondément intériorisée » (Weber, 2014 : 292). M. Weber rajoute les raisons purement affectives, attribuées en propre à l'individu. La domination repose le plus souvent sur des fondements juridiques (formels ou coutumiers) permettant d'obtenir une légitimité, facilitant l'acceptation de cette relation par les dominés. Cette docilité est une disposition acquise, s'appuyant sur une forme de légitimation de ce rapport en place. Les accueillis sont soumis régulièrement au contrôle social et se conforment majoritairement à des règles encadrant l'accès aux ressources nécessaires pour eux. Les règles mises en place à l'Accueil, l'attitude de contrôle de certains bénévoles résonnent avec un quotidien où ils doivent rendre des comptes. Ainsi, les altercations fortes entre accueillis et accueillants ont été relativement rares durant mon temps de présence sur le terrain. En plus, à l'Accueil, les rapports de pouvoir sont plutôt discrets, la relation de domination s'exerce à bas bruit, loin des yeux et des oreilles des professionnels et se limite au contrôle de ceux qui sont désignés comme déviants.

Malgré tout, le groupe des bénévoles est en position de force car, sans eux, le même service ne peut être rendu. L'intérêt des accueillis est de préserver cette ressource, de ne pas remettre en cause le pouvoir des bénévoles pour maintenir l'existant. La relation première est marquée par la dépendance des accueillis vis à vis des accueillants (bénévoles et professionnels), pourvoyeurs d'aide fournissant des services précieux pour améliorer le quotidien : « La dépendance est une

relation contraignante, plus ou moins acceptée, avec un être, un objet, un groupe ou une institution, réels ou idéels, et qui relève de la satisfaction d'un besoin » (Memmi, 1993 : 32). Si l'on suit A. Memmi, la dépendance se définit comme une relation, et donc ne peut se rabattre sur un état particulier inhérent à l'individu. Elle est ternaire et met en scène : « celui qui en attend quelque bien ; le bien convoité ; celui qui le procure » (Memmi, 1993 : 36). La contrainte caractérise la relation et à l'Accueil, le consentement à celle-ci se légitime notamment par l'utilité des services proposés.

### *La part de liberté*

Toutefois, cette relation pouvant tendre vers la domination et teintée par la dépendance est fragile. Les bénévoles ont fait part d'une période où le contrôle leur a échappé. En 2017, les conflits étaient permanents, la violence présente. L'Accueil a dû organiser des périodes de fermeture pour marquer symboliquement le refus de toute violence exercée à l'encontre des accueillants. L'interprétation proposée à cette flambée de violence est l'arrivée massive et désorganisée d'un grand nombre de familles migrantes sur la ville et donc, à l'Accueil. Ces nouveaux arrivants auraient déstabilisé les habitudes en place ; les repères dans la relation, dans le fonctionnement auraient volé en éclat. Ces événements permettent de mettre en lumière la vulnérabilité des rapports de force en présence.

Les accueillis savent repérer les bénévoles actifs dans le contrôle et ne s'attardent pas à nouer une relation avec eux. Ils utilisent les services proposées sans s'attacher à l'interaction. Lors d'un entretien avec Daniel, nous revenons sur un différend qu'il a eu avec deux bénévoles au sujet de la douche : l'une l'accusait de voler le gel douche, l'autre lui reprochait de ne pas se raser au bon lavabo. Pour ce dernier point, je suis incapable de savoir à quoi se réfère le bénévole en question pour décider du « bon lavabo » :

*S. Après, ce qui peut être un peu difficile, voyez comme tout à l'heure pour aller à la douche...*

*D. Non mais ça la douche, on marche sur la tête... pourquoi... c'est des discussions stériles... Je lui ai dit, en plus deux fois, je lui ai répété : « J'ai laissé mon gel douche ». Elle me dit que je mentais... Je lui ai dit : « En principe, je pars pas avec le truc de douche dans les poches ». Faire un truc comme ça pour une douche... C'est comme la dernière fois, le monsieur qui était là hier qui a des lunettes (*le bénévole*)... pfffff, c'est désolant, ça marche tellement à un petit niveau que ça me fait peur.*

*S. C'est lui qui vous a dit que vous ne vous rasiez pas au bon lavabo ?*

D. Oui oui, c'est lui... On marche sur la tête... C'est con... Je m'humilie pas pour si peu... mais je fais un classement sur la personne.

S. *Et ça crée quoi dans l'interaction, vous ne lui parlez plus ?*

D. Oui... ça me gêne pas moi ! »

Entretien avec Daniel, accueilli, 19 juin 2018

Daniel manifeste sa réprobation devant ces abus de pouvoir par de l'indifférence. Il ne cherche pas à se justifier ou à parlementer : il déserte la relation. Cette attitude reste discrète, il ne peut être assuré que les bénévoles auront compris le message ou en seront affectés. Mais, il trouve un moyen, socialement acceptable, de résister à ce qu'il considère comme une injustice. Mais, d'autres accueillis remettent plus explicitement en cause ce pouvoir :

C'est Igor qui va poser souci ce matin. Thérèse a posé la consigne, c'est une seule fois par personne pour les œufs. J'ai un peu fait semblant de ne pas comprendre que c'était la même chose pour les salades et, quand Igor arrive et me redemande une salade, je lui donne. En fait, je suis très mal à l'aise pour refuser à qui que ce soit et en plus, Mr est plutôt impressionnant avec sa grande stature et son air que je perçois comme un peu menaçant. Pas de chance, Odette me voit et se met à hurler de la cuisine : « Il a déjà eu !!! ».

Je suis ma salade à la main, un peu mal, et la repose sur le buffet en essayant d'expliquer à Igor. Je sais qu'il ne parle pas bien français ce qui me fait certainement être maladroite. Igor part d'un bon pas vers la cuisine pour s'expliquer avec Thérèse. Il en franchit le seuil. Le ton et l'attitude peuvent être perçues comme menaçants et le contraste est saisissant entre Thérèse et ses cheveux blancs et ce grand bonhomme jeune et corpulent. Elle tente de s'expliquer, change d'attitude en tentant de se faire comprendre, se dandine d'un pied sur l'autre mais il ne lâche pas le morceau, dit des mots qu'on pourrait estimer insultants vus le ton. En même temps, on ne peut comprendre ce qu'il dit puisqu'il mélange quelques mots de français avec du russe. Il reviendra toute la matinée chercher des choses au buffet (comme tous les matins) quelquefois en se servant tout seul.

Quand j'en reparle avec Thérèse, elle a compris qu'Igor lui disait qu'elle était trop vieille pour être là. Elle maintient qu'elle avait raison de nous interpeller comme cela,

n'a pas vu qu'elle m'avait mise en porte-à-faux, ni qu'elle avait pu humilier Igor en l'interpellant publiquement.

Journal de terrain, observation au buffet, 22 février 2018.

Igor est un homme grand et massif, il passe plusieurs fois au buffet chaque matin et la plupart du temps, il n'y a aucun souci puisqu'il n'y a pas de règles régulant les passages multiples. Igor sait cela. La réflexion de Thérèse, publique et sans justification apparente, mon malaise devant la situation, l'attaque probablement ressentie par Igor, l'ont amené à réagir. Il passe le seuil d'un espace réservé aux bénévoles, sans permission, domine Thérèse du haut de sa stature. Mais il sait où s'arrêter, il ne se laisse pas emporter par la colère et une partie de son discours n'est pas compréhensible. Il ne la touche pas, ne l'insulte pas... ou tout au moins nous ne le comprenons pas. Car si dans ce rapport de force instauré, Igor détient visiblement le dessus, ce n'est que provisoire. Si Thérèse entre dans le cycle de la vengeance, Igor pourrait perdre la bataille car elle dispose d'un pouvoir sur le fait qu'il puisse fréquenter ou non l'accueil. En effet, des accueillis ont été interdits de séjour à l'Accueil. Cette décision est du ressort du chef de service. La limite n'est pas franchie, Igor a su se montrer suffisamment prudent car Thérèse râlera mais ne racontera pas l'altercation à l'équipe professionnelle.

Simmel parlant de la relation de domination avance :

« l'action réciproque, c'est à dire l'action déterminée réciproquement qui ne se produit que du point de vue des personnes, existe aussi dans les cas de domination et de subordination, ce qui en fait une forme *sociale*, même là où, selon la conception populaire, la « contrainte » par une des parties prive l'autre de toute spontanéité, et par là de toute véritable « action » qui serait l'un des côtés de l'action réciproque. »

(Simmel, 2013 : 162)

Imposer une domination présente des limites qui s'appliquent aussi au dominant. En définissant les limites de sa domination, il « permet » une liberté au dominé. Dans les limites fixées, le subordonné « a le droit » d'exiger ce pour quoi il se prive de liberté et en cela, il y a réciprocité mais elle caractérise tout de même une relation pervertie, déséquilibrée. Cette réciprocité agonistique, mise en scène ici par Igor, peut alors être interprétée comme un rappel à l'ordre. Le cadre fixé s'applique à tous et, si les bénévoles ont plus de pouvoir pour le définir et le faire respecter, certains accueillis



trouvent des moyens pour tenter de redéfinir la situation et réguler les échanges. Les accueillis doivent cependant avoir la légitimité pour le faire : présence habituelle, abus de pouvoir visible, non récurrence des comportements virulents. Si l'accueilli respecte habituellement les règles implicites et explicites de l'Accueil, il peut se permettre de remettre l'autre à sa place : « Le pouvoir réside donc dans la marge de liberté dont dispose chacun des partenaires engagés dans une relation, c'est à dire dans sa possibilité plus ou moins grande de refuser ce que l'autre lui demande. » (Foucart, 2003 : 168).

Dans le système de règles de l'Accueil, le fonctionnement de l'organisation comporte toujours de l'incertitude et des marges d'action peuvent s'y nicher. Ces zones d'incertitude (Crozier, Friedberg, 1977), non précisément délimitées sont le théâtre d'enjeux de pouvoir où les acteurs ayant des ressources pertinentes tentent d'instaurer un rapport de force favorable à leur stratégie. Certains accueillis savent les limites de l'intervention des bénévoles et trouvent des stratégies pour leur indiquer qu'ils ne sont pas tout-puissants. Entrer dans ce rapport de force exige de la finesse et de la légitimité, mais aussi de savoir évaluer les ressources à disposition. Vers la fin de ma présence sur le terrain, un bénévole sera exclu de l'Accueil du fait d'un comportement jugé inadmissible avec un accueilli. Alice en parle dans notre entretien où nous évoquons cette situation. Un bénévole a demandé à un accueilli venu lui donner un coup de main pour charger les denrées de la Banque alimentaire, de jeter la nourriture qui lui avait été donnée par une personne de la Banque Alimentaire, prenant appui sur le fait que lorsqu'on est bénévole, on ne doit pas bénéficier de choses pour son profit personnel :

A. Là on est typiquement dans l'exemple de : « Il n'y a pas d'exception ! ». Et en plus, c'est même pas ça, c'est de toute façon, il n'y a pas de règles, donc c'est même pas une histoire d'exception, c'est sa règle à lui qui s'est appliquée à un moment donné, qu'il a imposée à l'autre, un pouvoir de sa place hiérarchiquement de bénévole sur un bénévole pair et ça je trouve ça terrible, tu vois. Que par contre, tu lui expliques à la personne en lui disant : « Écoutes, la règle elle dit ça, et je veux pas prendre la responsabilité de... » et tu lui amènes ça différemment, c'est pas la même chose que de lui dire « tu jettes ça par dessus la porte parce que je ne veux pas de ça dans le camion... »

Entretien avec Alice, bénévole, 15 juin 2018

Cette mesure est tout à fait exceptionnelle et elle rappelle les limites à ne pas franchir dans la relation entretenue avec les accueillis. Elle n'a pas fait l'objet de publicité auprès des accueillis et ceux-ci n'ont pas posé de questions à propos de l'absence de ce bénévole. L'accueilli concerné a su faire entendre le préjudice subi, auprès de l'équipe professionnelle et de la responsable des bénévoles, avec lesquelles il entretient de bons liens. Seuls quelques bénévoles ont une attitude très autoritaire et basée sur le contrôle à l'Accueil, même si personne ne peut être assuré de ne pas flirter avec le rapport de domination dans un tel contexte. Le rôle des bénévoles, prôné par l'Association, est de soutenir des personnes en grande précarité, non de les contrôler. Ceux-ci ne peuvent impunément s'écarter du jeu des apparences (Goffman, 1996) en vigueur à l'Accueil. La vigilance entre bénévoles, de l'équipe professionnelle et des accueillis permet de limiter l'exercice d'un pouvoir sans discernement.

Par ailleurs, les accueillis trouvent aussi d'autres stratégies pour défier ces relations asymétriques :

Je suis aujourd'hui au buffet avec Paule-Marie (*bénévole*). Trois accueillis demandent et prennent des yaourts mais on sait qu'ils les ramènent chez eux. C'est moi qui sert les yaourts. Lorsque les trois messieurs passent au buffet, ensemble, je dépose un yaourt sur chaque plateau. Ils vont s'asseoir à table et je les vois glisser les dits yaourts dans leurs poches pour emporter chez eux. Que faire ? Ils reviennent au buffet deux fois et au bout du troisième tour, j'arrive à refuser : un monsieur m'en veut, un autre se met en colère et prend le yaourt directement sur le buffet, et le dernier arrive à passer un peu inaperçu et cumule trois yaourts au final. Ils savent qu'on sait et se sourient quand ils ont réussi à gruger... Ça met Paule Marie dans une colère noire : « il faut mettre des tickets » répète-t-elle sans cesse.

Journal de terrain, observation au buffet, 26 mars 2018

Les accueillis en question n'ont pas de liens proches avec les bénévoles même si ce sont des habitués. Ils viennent pour discuter entre eux, passer un moment à l'Accueil et utilisent uniquement le buffet, prennent une boisson chaude et des produits plutôt liés au petit déjeuner : des fruits, des yaourts, des biscuits. Avec certains bénévoles, ils désignent les denrées qu'ils souhaitent sans un mot mais savent aussi échanger quelques mots, des sourires ou des regards avec d'autres. Le petit sourire échangé dans ce petit groupe d'accueilli peut s'interpréter comme un signe de défiance vis-

à-vis des bénévoles qui surveillent activement et les reprennent vertement. E. Goffman décrit une forme d'insubordination rituelle consistant « à prendre, devant l'autorité étrangère, une certaine attitude physique faite à la fois de raideur, de dignité et de froideur, dosés de manière si subtile que l'insolence qu'elle trahit ne peut entraîner une sanction immédiate, tout en exprimant la parfaite indépendance de son auteur » (Goffman, 1968: 370). Ces accueillis ne sont pas en mesure de s'opposer frontalement au contrôle exercé car ils sont en infraction mais ils manifestent tout de même une forme d'insoumission, de défi. Ils peuvent aussi compter sur les attitudes différentes entre bénévoles par rapport à leurs actes. Certains bénévoles, comme moi, font comme s'ils n'avaient rien vu et minimisent l'impact de cette transgression.

Le contrôle est une pratique de l'Accueil et ses effets sur la réciprocité relationnelle sont sans appel. Mais une autre forme relationnelle potentiellement porteuse de domination se constate aussi après analyse, même si elle cache son jeu derrière les atours du don.

### *Donner donner donner*

Colette est bénévole depuis moins d'un an. Elle est présente deux fois par semaine mais elle aurait aimé venir tous les jours. Son leitmotiv, c'est « donner, donner, donner encore, répandre la bonté » (les extraits entre guillemets de ce paragraphe sont tirés de mon journal de terrain, notamment d'observations au buffet durant le mois de mars 2018). Elle apporte des gâteaux confectionnés chez elle, soit pour les bénévoles, soit pour les accueillis lors des temps d'après-midi. Elle peut aussi agrémenter le buffet d'un bouquet de fleurs. Son dévouement est démonstratif, il est difficile de ne pas voir et entendre tout ce qu'elle fait pour les autres : « Moi, ma vie, c'est donner ! ». Elle qualifie les bénévoles ou les accueillis d'un « ma grande », « mon grand », qualificatif familial placé dans nombre de ces phrases : « je te sers du pain, mon grand ? » s'entend régulièrement au buffet, adressé à un accueilli. Je la questionne sur ce qualificatif, « c'est affectueux ! » me répond-elle. Les remerciements semblent lui suffire ainsi que les retours de ses proches, admiratifs de son engagement.

Sa manière de faire correspond aux caractéristiques du don moral définis par M. Hénaff (2002). Ce dernier pointe comment on est passé d'un don cérémoniel où autrui était intrinsèquement présent à un don moral où l'on se passe d'autrui. Comme si, au final, le geste du don suffisait au bien être du donateur, comme si dans cette société où tout est fait pour qu'on se passe de l'autre, la réciprocité ne résistait pas. Le don moral n'attend pas de retour du bénéficiaire, hormis son acceptation sans détour et avec reconnaissance du geste :

« On pressent aussi quelle peut-être son ambivalence : d'un côté, il y a la splendeur du geste généreux induisant chez le bénéficiaire le bonheur d'être comblé ; d'un autre côté, on peut constater l'attitude humble et reconnaissante de qui reçoit sans pouvoir rendre (et cela au point de se trouver en état de dette et d'éprouver l'insatisfaction de la dépendance face à la position dominante du donateur). »

(Hénaff, 2002 : 326)

A la différence du don cérémoniel où l'autre est convoqué à répondre, il n'y a ici pas besoin de reconnaissance réciproque : le don peut rester sans réponse. La visée est la solidarité, la compassion et la générosité vis à vis de ceux qui ne peuvent pas rendre mais aussi une valorisation de la beauté du geste de don. Il s'agit de donner pour donner.

A. Caillé (2019) admet une autre motivation à ce don sans retour. Évoquant le lien entre dynamique du don et *care*, il pointe l'impossibilité de rendre pour les personnes bénéficiaires de gestes de *care*. Mais il ajoute, malgré la professionnalisation des activités du *care* : « Même si certaines auteures, justement pour éviter l'assignation des femmes à ce qui les aliène, essaient de penser le *care* comme un travail, il est clair, à supposer qu'on puisse effectivement le saisir comme un travail, que ce dernier ne peut être efficace, aidant ou curatif, que s'il comporte une dimension de don » (Caillé, 2019, 39). En admettant cela, il acte un retour difficile de la part de personnes en grande dépendance mais déniche la possibilité d'un retour, en construisant le concept de réciprocité généralisée : « Dans de tels cas, ce que je donne à ceux qui sont hors d'état de pouvoir jamais me le rendre, je peux espérer qu'il me sera rendu si je me retrouve dans la même situation qu'eux » (Caillé, 2019 : 40).

Mais ces positionnements viennent aussi signifier un déclin de la croyance dans la capacité de l'autre à rendre, dans la possibilité d'un lien se nouant grâce à une réciprocité, ne serait-ce que nichée dans la relation. L'absence d'attentes est aussi absence de confiance dans ce que peut apporter l'autre, signe que la communauté doute d'elle-même. Les effets du mouvement de réciprocité ne bénéficient pas aux protagonistes de la relation mais à une forme sociale générale où un groupe peut revendiquer une solidarité avec ceux qui n'ont rien sans se préoccuper des effets délétères d'une solidarité à distance (Boltanski, 1993).

Finalement, dans le don moral, la seule certitude repose sur celui qui donne. Colette en fait d'ailleurs l'expérience :

Colette passe beaucoup de temps avec Richard ce matin après 11h. Richard est sympathique, toujours agréable avec tous. Il s'alcoolise régulièrement mais, même dans ces cas-là, son comportement n'est pas irrespectueux. Colette est convaincue qu'il peut s'en sortir, il n'est « pas bête » et agréable. Lorsque je la regarde interagir avec lui ce matin, j'ai le sentiment qu'elle veut le convaincre de quelque chose.

L'après-midi, elle en discute avec Alice. Alors qu'elle a coaché Richard pour qu'il se soigne, pour qu'il se prenne en main, cet après-midi, il est visiblement alcoolisé. Elle semble déçue que tous les bons conseils qu'elle a donnée « avec son cœur » soient si peu entendus. Mais, elle se rassure en se disant que l'essentiel, « c'est de donner ».

Journal de terrain, observation en salle, 26 mars 2018.

L'autre est incertain, Colette le constate et expérimente le danger à trop s'investir dans une relation où elle attendrait un retour. Elle se protège en valorisant son engagement plus que les résultats et trouvera une réciprocité positive dans son cercle proche, constitué de personnes valorisant la beauté de son geste. Elle pourra ainsi continuer à donner, en souffrant moins de la déception. Dans cette configuration, la force du don reste active mais sans l'attente de réciprocité. La cohésion sociale en sort tout de même renforcée car le don moral permet de mobiliser des bénévoles œuvrant au sein d'associations humanitaires. La société a tout intérêt à la perpétuation de ces formes de don. Mais, l'impossibilité d'une réciprocité relationnelle lorsque les bénévoles se situent dans cette lignée là interroge le contrat social nous liant.

Parallèlement, à l'Accueil, des bénévoles valorisent le geste de don mais dans une dimension un peu différente. Retrouvons les propos d'Alice :

A : J'ai eu d'énormes d'énormes tuiles dans la vie, des choses dures à traverser. Et j'ai eu l'impression d'avoir reçu tellement d'amour. Mais moi je suis obligée de dire, c'est ma vie de recevoir tellement d'amour d'en haut, de Dieu, que je suis bien obligée de donner. J'ai l'impression d'être un passage, ça traverse cet amour, il faut le donner aux autres. J'ai l'impression que c'est vraiment ça qui porte, oui, vraiment, mais vraiment. »

Entretien avec Alice, bénévole, 15 juin 2018

Alice représente l'idéal-type du don de soi. Elle est présente tous les jours, connaît tous les bénévoles car ils sont souvent recrutés par son intermédiaire. Fervente pratiquante de la religion protestante, elle explique son dévouement comme un appel de Dieu auquel elle aurait répondu lorsqu'elle s'est retrouvée à la retraite. Elle n'attend pas de réciprocité particulière des accueillis, même si elle sait l'accepter et la faire vivre lors des nombreuses conversations entretenues avec eux. Elle connaît certains depuis plus de 20 ans et se dit toujours heureuse de continuer à donner. Cet amour démesuré fait penser à l'agapé, concept initialement construit par la religion catholique. L'agapé est une relation qui transcende les relations interpersonnelles. Elle désigne plutôt l'amour du genre humain et se pose comme une exigence philosophique, un principe de vie. Cette forme est très liée à la philosophie chrétienne mais pas exclusivement.

La relation d'agapé est entièrement construite sur la notion de don et cette relation n'attend pas de retour. C'est l'acte en lui-même qui est valorisé et le retour attendu est d'ordre spirituel. La reconnaissance vient du fait de contribuer à faire le bien autour de soi, de donner un amour désintéressé, de suivre des principes religieux. Là encore, la réciprocité relationnelle est mise à mal, notamment lorsque les donateurs refusent l'idée d'une réciprocité de la part du bénéficiaire : « Le don gratuit ne devrait pas exister. Ce qui est erroné et néfaste dans le don soit disant gratuit, c'est la volonté du donneur de ne pas recevoir un don provenant du destinataire » (Douglas, 1990 : IX). Alice dit : « Je ne fais pas ça pour ça ». Elle n'est pas là pour attendre de la reconnaissance, elle vit aux côtés de ces gens, apportant « une modeste contribution ». Il y a une forme de réciprocité qui se construit, notamment sous l'action du temps long, mais elle n'est pas indispensable, ni visée.

La réciprocité relationnelle est donc mise à mal lorsque l'un des protagonistes trouve un retour ailleurs que dans la relation. Ici, la valorisation sociale ou spirituelle suffit aux bénévoles et ils ne recherchent pas particulièrement à créer un lien porteur de réciprocité. D'autres pistes sont apparues à l'analyse des données de terrain pour mieux comprendre cette impossible réciprocité. Les conséquences de la confrontation à l'altérité méritent maintenant d'être examinées.

## **2. Une mise en altérité radicale**

L'Accueil est un lieu où se croisent des personnes ayant des profils très variés. Et parmi elles, certaines se distinguent par leur capacité à rompre les conventions. La réciprocité relationnelle est alors peu envisageable. Après une description de certaines formes de rupture observées à l'Accueil, je prendrai appui sur la situation de Rémi pour approfondir les mobiles de ce refus de réciprocité.

*Le désordre des apparences (Blanc, 2006)*

Les bases d'une réciprocité minimale repose sur des conventions, actualisées en fonction de la scène dans laquelle se meuvent les acteurs. A l'Accueil, ne pas mettre en avant son corps en fait partie :

Lorsque Mounia entre dans l'Accueil, mini-jupe mal ajustée, haut dévoilant sa poitrine, juchée sur des talons hauts sur lesquels elle vacille, il y a un moment de suspension. Mounia n'est pas là très souvent et sa venue signe une période où « c'est la déche ! ». Certains bénévoles disent connaître son histoire, celle d'une fille sans histoire, porteuse d'un léger handicap intellectuel. Elle perd ses parents et c'est la dégringolade. Soupçonnée de toxicomanie, de prostitution, de maladie psychique, c'est d'abord sa manière de se présenter qui interpelle certains bénévoles. Ils imaginent ce que cela peut provoquer chez les autres accueillis, surtout sur les hommes, de voir ce corps sans pudeur s'afficher dans l'Accueil. Le verbe haut, elle réclame : du café, un sandwich, voir l'assistante sociale. Elle est accompagnée d'un homme, il la suit pas à pas. Elle renverse du café, ne se préoccupe pas de le ramasser. Les professionnelles tentent d'intervenir. Les bénévoles et les accueillis se tiennent à distance.

Journal de terrain, observation en salle, 10 mai 2018.

Toute son attitude détonne avec les conventions de l'Accueil où, pour qu'un échange ait lieu, le corps doit nécessairement se faire discret, se plier aux codes en vigueur. Mounia ne joue pas le jeu entraînant gêne et malaise. L'incertitude quant à la tonalité de la relation laisse les autres à distance : « Face à ces acteurs, le système d'attente est rompu, le corps se donne soudain avec une évidence imparable puisqu'il devient difficile de négocier une définition mutuelle de l'interaction à l'écart de tout repère coutumier. » (Foucart, 2003 : 88).

Un autre aspect de ce désordre des apparences est visible dans l'explosion de violence venant de certains accueillis. Lors d'une discussion au buffet, Paule-Marie me fait part du fait qu'elle s'est fait insulter la semaine dernière par un monsieur. Il l'a traité de salope et de sale juive après qu'elle lui ait refusé quelque chose. Elle se dit très choquée. Ce monsieur, connu pour ses esclandres

récurrents, sera finalement « interdit de séjour » à l'Accueil pour quelques temps. Mais les conflits de ce type marquent durablement les bénévoles car ils rappellent la fragilité de l'équilibre trouvé à l'Accueil. La violence est toujours en toile de fond : celle liée aux situations vécues par les accueillis viennent résonner avec la violence de devoir recourir à un dispositif d'urgence rassemblant une diversité de personnes dont le point commun est leur grande précarité. Lors des débuts de mon travail de terrain, je me demande souvent comment cet équilibre peut tenir sans plus de heurts. Ceux-ci sont limités et principalement le fait d'individus repérés comme violents, instables, peu fiables par les accueillants (bénévoles et professionnelles). Ils apprennent à s'en méfier et utilisent des stratégies pour éviter l'explosion :

Je commence le courrier avec Caroline (*professionnelle en formation*). Elle donne le courrier à Karim (*accueilli*) sans lui demander sa carte d'identité. Quand je lui demande pourquoi elle me réponds que Karim est souvent très speed, peut s'énerver vite. Elle en a un peu peur et du coup, comme elle le connaît, elle ne lui demande pas ses papiers.

Cet après-midi, Karim arrive à l'Accueil. Il tournicote dans tous les sens, parle sans cesse, nerveux, il tend l'ambiance. Je suis assise sur le rebord de la fenêtre à l'extérieur et je discute avec Stéphane (*accueilli*) lorsqu'il nous rejoint. Il monopolise la conversation, tente de lancer des sujets polémiques, se fait volontairement provocateur, hausse le ton. Stéphane bat en retraite et va se poser plus loin. J'aimerais faire pareil mais je crains de faire exploser Karim si je trouve un prétexte pour m'esquiver. Je réponds peu à ses invectives, reste dans une prudente réserve. Au bout d'un moment, il me regarde et me dit : « Mais je te fais peur ou quoi ? ». Je me rends compte que progressivement, je me suis repliée sur moi-même, mon bras entoure une de mes jambes repliées, mes épaules sont rentrées vers l'avant. Tout laisse à penser en effet que je ne suis pas tranquille.

Journal de terrain, discussion avec Caroline, professionnelle en formation, 20 février 2020 - discussion avec Karim, accueilli, 16 avril 2018

Il est toujours très difficile d'anticiper les réactions de Karim. Lorsqu'il est stable, il est possible d'engager avec lui des discussions tranquilles. Mais la plupart des accueillants gardent en tête qu'il



peut aussi « péter un câble » sans que l'on sache clairement jusqu'où il serait capable d'aller. Ces explosions de colère sont décrites comme impressionnantes : il est menaçant, hurle, s'en prend à des objets. Son attitude crée un réel biais dans la relation, car la peur et la méfiance affleurent derrière une apparente convivialité des accueillants. Alex lui aussi est sujet à des débordements de colère réguliers. Même si son agressivité est surtout dirigée contre les professionnelles, les bénévoles sont manifestement sur la réserve avec lui. Lui, par contre, ne comprend pas cette attitude défiante. Lors de notre entretien, nous parlons de la peur inspirée par certaines de ses attitudes :

A. T'as l'impression des fois, ils ont peur ici.

S. *C'est pas forcément de la peur mais je pense qu'il y a des attitudes qui sont interprétés comme étant menaçantes ou potentiellement violentes et qui pour les personnes ne le sont pas...*

A. Simplement parce que t'as juste la possibilité d'arriver à parler d'un ton qui est légèrement haut et sèchement et ils appellent ça une agression mais t'es sérieux toi ?

S. *C'est interprété comme ça*

A. J'aboie ! J'ai un sweat à capuche ! Mais tu montes pas pour crier mais juste hausser un peu le ton de la voix et tu parles un peu sèchement. Parce que ça y est, tu rigoles plus, tu fais plus le con, le couillon du village, tout le monde il a peur. Mais pour quelle raison ? Juste je t'explique, je suis en train de t'expliquer, ça fait deux plombes, là tu es en train de me prendre pour le dernier des cons et je vais te parler sèchement une fois et tu vas comprendre la différence. Et après pourquoi on te dit que tu es agressif ? À la base c'est les personnes qui cherchent que tu deviennes agressif... »

Entretien avec Alex, accueilli, 07 mai 2018

Alex se rend compte de ses accès de colère ou d'agressivité mais ne paraît pas comprendre les réactions des accueillants. Ils ne devraient pas avoir peur et prendre leur part de responsabilité dans ses débordements. Il en demande un peu trop car les bénévoles préfèrent tenir à distance la peur et actent le fait de prendre des précautions : « Que la précaution soit, par rapport à la peur, un passage à l'acte, tient à ce que la peur n'est que l'idée d'un mal menaçant, accompagnée d'émotion, et donc pas une mesure prise pour conjurer ce danger, tandis que la précaution est cette mesure. » (Guéry, 2012 : 616). Lorsque la peur est présente, prend toute la place, ne permet plus le raisonnement, les précautions prises sont tellement fortes qu'elles ne laissent aucune place à la réciprocité. L'autre est mis à distance dans un mouvement de conjuration de la peur, à la fois défense et préservation de soi.

La réciprocité relationnelle semble bien loin lorsque les corps, la violence, la rupture des conventions se manifestent. La situation emblématique de Rémi, idéale typique d'une mise en altérité radicale, me permet d'analyser ces empêchements :

Je rencontre Rémi le jour de mon arrivée sur le terrain. Il est 7h30, Il fait -5° environ. L'Accueil n'est pas encore ouvert, les bénévoles se rejoignent pour préparer. Je ne sais pas trop par où je dois entrer et reste à côté de ma voiture un moment. Un homme s'approche de moi me demandant la marque de ma voiture. Il est filiforme, vêtu chaudement avec un gilet de signalisation jaune. Une barbe couvre une grande partie de son visage, il a les cheveux un peu longs, plutôt hirsute. Nous discutons de choses et d'autres, et ce monsieur me dit alors qu'il ne faut pas se marier, vu « ce qu'ils font avec leurs enfants »... Il parle vite, dans sa barbe et ne me semble pas toujours cohérent. J'apprendrais ensuite que l'équipe le connaît depuis 15 jours seulement, et qu'il va beaucoup mieux par rapport au moment où il est arrivé.

Rémi vient tous les jours, à pied, avec son chariot de supermarché rempli de son barda. A 60 ans, il dort dehors. Il a une manière d'entrer en relation bien particulière. Il se plante devant vous, peu importe si vous êtes en train de discuter et il monologue. Il est toujours en mouvement et cherche l'interaction avec les professionnels et avec ceux qui veulent bien lui parler. Il repère vite mon oreille attentive. Il me raconte que sa mère l'a battu, qu'elle l'a abandonné handicapé, qu'il a eu une opération de 9h et que jamais il ne connaîtra l'amour avec une femme, ce que ça fait de toucher une poitrine... mais aussi qu'il a eu une entreprise, qu'il ne veut pas d'appartement, qu'il n'aime pas les roumains. Il veut rejoindre son frère en Belgique, lui aussi est handicapé. Rémi adore les jeux de mots et peut continuer une matinée entière à en faire si on ne l'arrête pas.

Forcément, il y a des moments où il agace et il se fait rabrouer ! Les accueillis le tolèrent mais son attitude provoque quelquefois des esclandres. Les professionnelles ont pu instaurer un lien plutôt solide avec lui et témoignent qu'il peut être épuisé. Les bénévoles ont peu de lien avec lui. Certains l'appellent « le gars au gilet jaune », et ne le connaissent pas. C'est pourtant pas très difficile d'être en lien avec Rémi.

Rémi sait être toutefois dans une relation de réciprocité. Lorsqu'il est arrivé à l'Accueil, un gros travail a dû être fait pour qu'il puisse accéder à nouveau à ses

droits. Il n'avait alors aucune ressource. Je passe sur les batailles administratives longues et fastidieuses, faisant régulièrement exploser Rémi mais un jour enfin, une partie de l'argent qui lui est dû est versé sur son compte. Rémi fait des achats pour lui mais, tous les jours, il ramène de petits cadeaux pour l'équipe professionnelle (des tasses, des pâtisseries, etc.) attrapant les professionnels dans les filets de la réciprocité et faisant dire alors à Camille (*professionnelle*) : « Ça devenait gênant parce que c'était trop ». Je n'ai jamais constaté un présent vis à vis des bénévoles. Par contre, ayant repéré ma gourmandise, Rémi ne loupait pas une occasion pour m'offrir un petit gâteau... J'ai mangé beaucoup de cannelés durant cette période !

Divers extraits du journal de terrain, de février à mai 2018.

Rémi est l'archétype du vagabond. Il se déplace régulièrement, même s'il peut rester quelques mois au même endroit, refuse un logement en dur car il ne s'y sent pas en sécurité, traîne toutes ses affaires avec lui. Il établit des campements de fortune, change d'endroit lorsqu'il se sent menacé. Il vit de débrouille et sait cependant repérer les endroits soutenant pour lui. Mais, il peut aussi susciter du rejet :

*S. Il y a deux autres choses que j'aimerais voir avec toi : est-ce qu'il y a des personnes accueillies avec qui tu refuses la relation, où tu n'y vas pas ?*

L. Là par exemple, tu as eu ce monsieur qui est arrivé il y a pas tellement longtemps avec son vélo et son barda sur son vélo, qui parle beaucoup, où les éducatrices sont très demandées, voire harcelées, enfin j'ai l'impression de loin. Et maintenant j'ai l'impression qu'elles commencent à mettre de la distance.

Quand il essaye, quand il vient vers moi, je vais ailleurs. Ou je lui dis : « C'est pas le moment, je suis occupé ». Parce que je sens qu'il y a quand même quelque chose là, j'ai pas envie que ça se produise avec moi, ce qui s'est passé avec les éducatrices. Qu'il se mette à me parler, à me raconter ses histoires, parce qu'il a besoin de quelqu'un. Là oui, je refuse quand je sens un peu de pathologique quelque part, ça j'y vais pas.

Entretien avec Loïc, bénévole, 17 avril 2018.

C'est bien de Rémi dont il parle explicitement et Loïc nomme ce refus d'interagir. Le « pathologique », ce n'est pas pour lui. Rémi est classé dans une catégorie souvent utilisée à l'Accueil : les fous, les perchés, les « pys ». Ces accueillis présentent des symptômes divers, d'ailleurs, Karim, Mounia, cités ci dessus font régulièrement l'objet de cette étiquette. Discours incohérent, comportement étrange, délire, bizarrerie, on ne les « sent » pas. Même Joëlle, bénévole aguerrie dans la pratique régulière d'une réciprocité relationnelle n'y parvient pas toujours :

J. Le gros changement qu'il y a depuis plusieurs années, c'est qu'il a de plus en plus de gens qui ont des problèmes psychiatriques. Des gens, tu vois pas, tu commences à parler et d'un coup, bouh, ça part dans des délires... Là tu sais pas comment parler parce qu'on échange pas... Mais après tant pis, tu écoutes puis si... Et ça c'est compliqué les relations parce que y'a pas de relations »

Entretien avec Joëlle, bénévole, le 09 mai 2018

Joëlle peine à trouver ses mots pour qualifier la relation, ou plutôt l'impossible réciprocité. Elle écoute mais ne nourrit pas l'échange. Elle ne fuit pas, contrairement à Loïc mais reconnaît son impuissance, elle ne sait pas faire. Il est vrai que s'engager dans une relation avec des « fous » nécessite quelques ajustements. Comment interagir avec celui qui ne tient plus sa place et menace de troubler les arrangements ordinaires et l'intelligence partagée des situations ?

Bénévoles et accueillis ont besoin d'un cadre précis pour interagir avec l'autre dans une relative sérénité. Ces cadres, balisant les expériences (Goffman, 2009), permettent d'orienter nos perceptions, nos représentations de l'individu, de la situation. Une fois le réel décrypté, il est alors possible de choisir le degré d'engagement que nous pouvons mettre dans la relation et déterminer une conduite à tenir. Rencontrer Louis, 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 une rupture du cadre laissant son interlocuteur sans indications sur la manière dont doit être interprétée la situation. Cette « inaccessibilité des conduites du malade mental a des conséquences sur la façon dont l'entourage s'organise autour de lui, sur le « contour participatif » des situations dans lesquelles il se trouve confronté à ses débordements. » (Joseph, 2007 : 207)

Porteurs de troubles, ses actes sont scrutés. Rémi, lorsqu'il passe au buffet, ne prend pas l'assiette en plastique pleine qui est posée sur la table, il demande à ce qu'on lui mette la nourriture dans son contenant personnel, même si, respectant la règle de l'Accueil, il mange sur place. Il boit son café en se servant dans sa tasse. Cette conduite, pouvant être reconnue comme responsable car cela évite de jeter du plastique (des tonnes d'assiettes, de couverts, de verres en plastique sont consommés et jetés chaque année à l'Accueil) et donc sujet à valorisation, est perçue comme une bizarrerie, voire une défiance vis à vis des pratiques des bénévoles. Rémi pourtant ne revendique rien de particulier, il a son matériel, il s'en sert. Mais ce comportement hors norme à l'Accueil se surajoute à la difficulté, pour les bénévoles de comprendre le cadre ainsi posé.

La sentence tombe rapidement et, petit à petit, les interlocuteurs se retirent 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 :

Longue conversation avec Annie à propos des personnes accueillies. Elle dit : « je ne sais pas faire avec les psys » et me décrit toute une panoplie de stratégies qu'elle a développées pour les éviter. Ne pas discuter, s'en tenir au minimum avec eux. Elle est convaincue qu'ils ne peuvent pas interagir, qu'il y a un risque. Elle parle de leur potentielle violence, du fait qu'ils sont dans leur monde, perchés.

Journal de terrain, discussion avec Annie, bénévole, 09 mai 2018

Ce type de figuration où la réciprocité est impossible, nécessite de déployer des moyens spécifiques et l'un d'entre eux est d'éviter la rencontre (Goffman, 1998). Mais, si la rencontre a lieu, tous les sujets susceptibles d'être polémiques, pouvant révéler des éléments contradictoires avec la ligne suivie vont être évités, en tout cas, tant que l'on ne sait pas quelle est la ligne suivie par l'autre. Si un incident survient, il s'agira de tout mettre en œuvre pour maintenir la fiction de l'inexistence de toute menace pour la face de l'autre : faire comme si de rien n'était, l'inattention calculée est de mise.

Mais Rémi passe à quelqu'un d'autre, teste la relation, évalue l'acceptation de l'échange par son interlocuteur et, s'il sent une ouverture, il le monopolise. S'il ne trouve personne, il fera les cent pas en parlant tout seul. Rémi cherche alors cet « auditeur utopique », décrit par A. Trognon (2008) et

cité par I. Joseph, « 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 » (Joseph, 2007 : 196). Rémi cherche cette personne qui acceptera de redéfinir avec lui le cadre et les conditions de la réciprocité :

J. Avec Rémi, j'ai du mal, parce qu'à des moments, il marmonne et j'ai... j'ai du mal...

*S. Il faut lui dire ?*

J. Oui, j'ai entendu quelqu'un qui lui disait : « Mais parle sinon je comprends pas », mais c'était pas méchant hein.

G. C'est bizarre parce qu'on dirait comme s'il était bourré alors qu'en fait il ne l'est pas... C'est peut-être parce qu'il a pas de dents, j'en sais rien.

*S. Je pense que des fois, il marmonne.*

J. Des fois il est pas content ou il est agacé parce que des gens se comportent mal et il est agacé.

G. C'est très bizarre parce que moi, le matin, je rentre les poubelles, le vendredi matin, il faut les rentrer. Maintenant je le vois plus mais pendant longtemps, il était déjà là le matin, à 8h moins le quart, 7h30, il était là et il me parlait... Et moi, je comprenais quedal mais quedal : « oui oui bon d'accord »... tu te dis, si ça se trouve j'aurais du dire non... Mais alors lui, c'est quelque chose, il faut le traduire...

Entretien avec Joëlle et Gilles, bénévoles, le 09 mai 2018

La fréquentation de ces gens si différents renvoie les accueillants à leur manque de compétences , celles permettant d'« interpréter, de classer, de s'alarmer ou d'apaiser, de faire face à l'émergence de la folie » (Joseph, 2007 : 191). Ces compétences, dans un contexte social de « dés-enfermement des fous », sont distribuées dans le sens où elles ne sont plus l'apanage des personnels thérapeutiques mais sont susceptibles « d'être activées en plusieurs points de l'espace social que le fou fréquente ou dans lequel il dérive » (Joseph, 2007 : 192). Les professionnelles de l'Accueil sont parvenues à instaurer un lien confiant avec Rémi, car elles peuvent mobiliser leurs savoirs professionnels pour comprendre et tenir la place d'interlocuteur. Les bénévoles ne s'y trompent pas et renvoient vers elles dès qu'ils se sentent menacés ou impuissants à contenir les personnes.

Il est vrai que certaines situations posent réellement la question d'une possible réciprocité des perspectives. J'ai rencontré un jeune homme où même les regards le persécutent ou bien cette

dame : elle vient de temps en temps, ne dit pas un mot aux bénévoles, ni aux professionnelles et insulte, monologue des propos racistes, semble vaciller à tout moment, créant une zone de vide autour d'elle. Dans ces situations où personne ne parvient à trouver un moyen pour atteindre le sujet, où sont sans cesse mises en scène des inconvenances situationnelles graves (Joseph, 2007), parler de réciprocité semble illusoire. Mais, encore faut-il tenter, vérifier que la relation est, à ce moment ou plus tard, impossible. Il s'agit de prendre le risque d'aller vers et, en effet, de se mettre dans une situation où tous les repères habituels, guidant l'expérience, seront mis à mal. Ne pas le faire revient à mettre un accueilli comme Rémi « dans le même sac » et le priver de la réciprocité qu'il revendique. Ne pas comprendre le cadre posé par l'interaction, ne pas disposer des compétences pour le décoder entraîne le refus d'accepter la perspective de l'autre et le refus de négocier un cadre viable pour les acteurs en présence.

La folie, la violence sont prétextes à une « mise en altérité radicale » (Jodelet, 2005 : 39). La démarche de mise en altérité suppose que l'autre est support d'une série de constructions, d'imputations, de projections. Ce processus d'appréhension de l'autre peut en faire un être sans qualités humaines, disqualifié par des typifications dévalorisantes et stéréotypées mais aussi un « non moi », « non nous », éloigné ou rendu étranger par des caractéristiques opposées à celles définissant en propre l'identité. Mais l'Autre est aussi objet de fascination, paré de qualités déniées à soi-même entraînant de la méconnaissance ou de l'impossibilité de connaissance. A l'Accueil, cette frontière infranchissable est active avec l'Étranger.

### *Figure de l'étranger*

A l'Accueil, de nombreuses nationalités se croisent et certaines font l'objet de typifications valorisantes de la part de certains bénévoles : les Asiatiques sont polis et discrets, les Africains subsahariens venant de pays en guerre sont courageux, les Arméniens sont fiers... Mais d'autres subissent une classification discréditante. C'est le cas notamment des Albanais.

C'est le peuple le plus représenté à l'Accueil et face à ces migrants, certains bénévoles expriment de l'incompréhension. Que viennent-ils faire ici ? La situation de l'Albanie est peu médiatisée, ce pays n'est pas en guerre, il est déclaré sûr par les autorités françaises et, à ce titre, les Albanais ont très peu de chances d'obtenir une régularisation. C'est un pays à la fois loin et proche. Depuis deux ans, l'arrivée d'Albanais est massive sur la ville. Ils parlent rarement la langue et arrivent en groupe sur le territoire, puis à l'Accueil. La plupart de ces personnes n'ont que des solutions très temporaires et précaires d'hébergement et se retrouvent rapidement dans des situations alarmantes notamment du

fait de la présence d'enfants, quelquefois en bas-âge. Des familles entières prennent le chemin de la migration et, confrontées aux difficultés, elles viennent solliciter l'Accueil même si celui-ci n'est pas du tout conçu pour accueillir des enfants. Dans le projet, l'Accueil ne s'adresse qu'à des personnes majeures. Certains bénévoles jugent négativement ces parents faisant courir de tels risques à leurs enfants alors qu'ils peuvent le comprendre plus aisément si ledit pays est en guerre ou dans une situation dramatique. L'échange avec Abess (accueilli-bénévole) reflète une vision partagée par plusieurs bénévoles :

A. J'ai discuté avec les sœurs (*Abess est aussi bénévole dans une congrégation religieuse*) et ils aiment pas les Albanais. Ils m'ont dit qu'ils ne voient que leur intérêt, ils donnent pas.

S. *Je ne sais pas si c'est vrai.*

A. Je ne sais pas.

S. *Beaucoup de personnes disent ça ?*

A. Beaucoup. Même le Dr C. (*figure charismatique de la lutte contre la grande précarité sur le territoire*) dit ça.

S. *Mais est ce que c'est possible de dire que tous les Albanais sont pareils ? Et avec les autres, qui ont des papiers mais qui sont très marginalisés, c'est difficile ou c'est pareil que pour les autres ?*

A. C'est difficile aussi, c'est difficile de comprendre ces gens.»

Entretien avec Abess, accueilli-bénévole, 23 mai 2018

Les Albanais sont jugés « forts en gueule », « toujours dans la demande », peu regardant des autres. Ce groupe de migrants est suspectée de refuser l'appartenance à la grande famille de l'Accueil. Certains bénévoles préfèrent donc maintenir une grande distance avec lui. Cette différenciation est nécessaire pour éviter une double menace. D'une part, le risque « d'une assimilation avec ceux dont son expérience rend sensible la similitude bien que leur appartenance institutionnelle les marque du sceau de la différence » et d'autre part, la possibilité que ces derniers revendiquent « une participation de plain-pied et sur un mode égalitaire à la vie sociale » (Jodelet, 2005 : 41). La mise à distance est préférable car les intentions de l'Autre ne sont pas louables. Rares sont les discours extrêmes à l'Accueil, l'inconditionnalité de l'accès protège les usagers du lieu. Mais l'on peut quelquefois regretter la présence de ces Autres :



José me parle du changement de public de l'Accueil, de l'arrivée des migrants qui ont, selon lui, chassé les SDF d'antan de l'accueil de jour. Il le regrette. Il parle du fait que les migrants n'ont pas vraiment envie de partager, pas vraiment besoin de nous car ils n'ont qu'un objectif : avoir les papiers.

Journal de terrain, discussion avec José, 12 mars 2018

D. Jodelet s'appuie sur S. Moscovici (2002) pour dessiner les contours du concept de pensée stigmatisante. La différence suscite un désir de comparaison, entraînant la transformation de la différence en manque ou en défaut, dans le cadre d'un rapport de supériorité ou de domination. Ici, les migrants sont accusés de chasser les SDF d'antan et on repère une distinction implicite entre les bons et les mauvais publics de l'Accueil. Ceux avec lesquels on ne sait pas faire, où la proposition relationnelle est difficile à formuler et où le lien est complexe à mettre en place, sont qualifiés négativement laissant la possibilité de projeter la responsabilité sur l'autre, et de ne pas se questionner outre mesure sur l'hospitalité accordée : « Personne n'est intrinsèquement Autre ; il ne l'est que parce qu'il n'est pas moi ; en disant qu'il est autre, je n'ai encore rien dit vraiment ; pis, je n'en sais rien et n'en veux rien savoir, puisque toute catégorisation positive m'empêche de le maintenir dans cette rubrique purement relative, l'altérité. » (Todorov, 1989 : 355, cité par Jodelet, 2005 : 44).

Cette mise en altérité radicale peut, de manière extrêmement rare, verser dans un discours clairement hostile. Dans certaines circonstances, Josette (bénévole) ne se gêne pas pour tenir des propos exprimant son ressentiment, notamment envers les étrangers. Elle est toutefois prudente, elle limite au maximum son interaction avec les accueillis, reste continuellement à la cuisine et se tient à distance des professionnelles. Il faut partager son quotidien, en faisant la vaisselle avec elle par exemple, pour avoir accès au fond de sa pensée. Les étrangers sont envahissants, sont irrespectueux, n'ont pas vraiment besoin, etc. Un jour, je suis témoin d'une scène signifiante :

Nous sommes en milieu de matinée, ce matin, il n'y a pas trop d'accueillis présents. Je m'échappe des tâches habituelles pour aller m'asseoir dans la salle commune, journal en main, merveilleux prétexte à établir un lien. J'engage la conversation avec un accueilli à ma table et avec Kaled, un jeune homme de la table d'à côté.

Josette, bénévole âgée, va recharger le pot de lait sur un chariot en salle. Elle passe à côté de nous et la chaise de l'accueilli à ma table est légèrement dans le passage. Josette ne m'a pas reconnue, ce n'est pas habituel de voir des bénévoles assis en salle. En passant, elle demande, d'un ton très désagréable, à l'accueilli de pousser sa chaise. Celui-ci ne comprend pas très bien le français et obtempère mais à retardement, Josette est déjà passée. Lorsqu'elle revient, elle maugrée sur tout son trajet, suffisamment fort : « Et celui là, vissé à sa chaise, il pourrait faire quelque chose quand même. C'est quelque chose de ne jamais rien faire, d'attendre, c'est facile... C'est facile de rester là... hein vissé à sa chaise ». Elle parle de l'accueilli à ma table, ne s'arrête pas pour dire cela. Lui ne comprend pas, mais Kaled et moi comprenons tout à fait ses paroles et en restons interloqués. Nous ne dirons rien, ni l'un, ni l'autre, à Josette.

Lorsqu'elle est passée, je regarde Kaled et lui dit : « Bon sang, elle y va pas de main morte ! ». Kaled me répond alors : « Heureusement qu'elle est vieille et bénévole, parce que sinon, un jour, elle se prendrait une pêche dans la gueule ».

Journal de terrain, observation en salle, juillet 2018

La réciprocité relationnelle n'est pas pensable dans le contexte d'une telle animosité. Josette le sait, elle se tient très à distance. Les raisons de sa présence à l'Accueil restent mystérieuses pour moi. Heureusement, je le redis, ce positionnement est rare. Le plus souvent, nous le verrons dans le chapitre 3, les bénévoles restent dans une réserve prudente, limitant la réciprocité sans pour autant la réduire à néant. Il est possible, par ailleurs, que les accueillis soient, eux aussi, dans des processus de mise en altérité radicale vis à vis des bénévoles. Je n'ai cependant pas de données me permettant de l'étayer. Par contre, les accueillis peuvent être dans une démarche affectant les possibilités de réciprocité : ils refusent le geste de don des bénévoles.

### **3. Nier le geste de don**

Un certain nombre de conversations entre bénévoles concernent les attitudes des accueillis. Parmi celles qui interrogent, les attitudes vécues comme du défi vis à vis des bénévoles, de leur engagement, suscitent le plus d'émotions : colère, déception... Il est difficile de mettre un sens à ces

comportements. Je propose la description et des hypothèses de compréhension de cette négation du don.

### *Abuser*

Serge exige, râle, prends. Serge, on ne peut pas le louper lorsqu'on arrive à l'Accueil. En peu de temps, il se signale à nous par son verbe haut et surtout par sa manière d'interagir avec les bénévoles :

Je suis à l'Accueil depuis 15 jours et je commence à connaître Serge. Arrivé dans les premiers, la voix haute, il s'adresse à nous en nous tutoyant et presque de manière condescendante. Il se comporte comme s'il était dans un endroit où il paye : « Tu me mettras ça aussi ». A chaque fois, j'ai envie de lui répondre : « et ce sera tout ? » comme si je jouais à la marchande... Au fond, il m'agace.

Journal de terrain, observation au buffet, 14 février 2018

Serge se comporte comme si le service était un dû, avec une qualité irréprochable attendue et des prestations à la hauteur du personnage qu'il joue. Il n'est pas dans un accueil de jour, tenu par des bénévoles et accueillant des personnes en grande précarité. Il nie sa situation, celle des autres et le geste de don des bénévoles. Personne n'est dupe, ni les bénévoles, ni les accueillis. Il se tient à bonne distance des professionnelles car il sait que, s'il abuse trop, il sera interpellé et remis à sa place. Il pousse le trait et les bénévoles ne peuvent même plus jouer le jeu de l'inattention polie. La discrétion est une condition de la réciprocité, elle est ici bafouée. Je parle de mon agacement dans mon journal de terrain mais ce sentiment est partagé par l'ensemble des bénévoles. Tous parlent de Serge, de son attitude perçue comme suffisante. Son exigence est telle qu'elle en est humiliante pour les bénévoles et toute réciprocité est anéantie : « Refuser un don (ou le garder, sans retour, ou encore le prendre, donc le nier comme don), c'est refuser d'entrer dans une relation de reconnaissance mutuelle, donc pour le donateur faire l'épreuve de l'humiliation, du mépris ou, au mieux de l'indifférence. En ce sens, si le don ouvre à un rapport positif à soi (la reconnaissance de soi par l'autre comme donateur), il peut tout autant conduire à « perdre la face » (Chaniel, 2018 : 22) :

Serge n'est vraiment pas content de la confiture proposée : « Où est la bonne confiture qu'une dame a apporté la semaine dernière ? ». Il est très vindicatif et sous-entend que les bénévoles ont gardé pour eux cette confiture.

Cela continue avec Serge qui joue une grande mise en scène parce que ce n'est pas la bonne confiture, comme il a pu être très virulent, il y a peu de temps, parce qu'il n'y avait pas SON bol !

Ça commence fort avec Serge. Il est dans la file et me demande de lui garder un pain aux raisins. Je refuse en lui disant qu'on ne peut pas fonctionner comme cela et j'en prends pour mon grade. Il trouve ça inadmissible, est sûr qu'il n'y en aura plus, essaie de rallier la file d'attente à sa cause.

La file avance et les pains aux raisins diminuent... Dans deux personnes c'est à lui, il reste un pain aux raisins... Et la personne le prend ! Il est vraiment pas content. Je lui ai expliqué une fois pourquoi je ne lui réserverai pas et je sens bien qu'il est totalement inutile de tergiverser. Je laisse donc dire et il se calme.

Journal de terrain, observation au buffet, 21 février, 26 mars et 20 avril 2018

Serge ne se préoccupe pas des contraintes des bénévoles, des règles auxquelles ils sont soumis, de l'organisation nécessaire au fonctionnement d'un tel lieu. Il est convaincu que les bénévoles mettent de la mauvaise volonté à lui fournir ce qu'il souhaite et ce discours est difficilement supportable pour l'équipe : « Et plus le dépendant exige, plus il risque de susciter la méfiance, ou l'agacement du pourvoyeur ; lequel n'est pas nécessairement, par nature, généreux et altruiste. Si, en outre, le pourvoyeur montre des réticences, il confirme le soupçon du dépendant, dont la désillusion éclate bientôt. Le refus du pourvoyeur de remplir le rôle qui lui a été assigné prouve sa trahison. » (Memmi, 1993 : 69).

D'autres accueillis ont des attitudes d'une très grande exigence vis à vis des bénévoles et l'analyse concernant Serge permet d'en comprendre les raisons. Le positionnement caricatural de Serge reste rare et peu valorisé par les autres accueillis. Il ne bénéficie pas d'une bonne image d'autant qu'il ne se gêne pas pour avoir des discours racistes, homophobes, suffisamment forts pour parvenir à nos oreilles. Certains bénévoles cherchent à comprendre son attitude, à mettre du sens pour éviter le

rejet pur et simple. Ils ont donc des attentions vis à vis de lui, lui garder son bol, une viennoiserie. Mais Serge manifeste peu de reconnaissance ou alors de manière tellement maladroite. Lorsqu'il engage une conversation, c'est pour se montrer sous un beau jour, il a tout fait, tout entendu, tout compris, émaillant son discours d'erreurs, comme le jour où il situe Milan dans le sud de la France. Il y a là les signes d'une identité narrative en demande d'approbation, un refus du stigmat. Comme le dirait Alain, bénévole, parlant de Serge : « Mieux vaut être perçu comme un chieur que comme un SDF. »

Mais la majorité des bénévoles refusent toute relation avec Serge hormis le fait de le servir au buffet. Au delà de son attitude, sa légitimité à être là est aussi questionnée. Lors d'une discussion avec Annie, nous revenons sur l'attitude de Serge. Pour elle, il ne devrait pas être là. Il a un appartement, serait vu régulièrement buvant un café et mangeant un croissant au bar. Il aurait donc des moyens suffisants pour se passer de l'Accueil et elle ne comprend pas ce qu'il trouve à venir ici, il n'a pas besoin. Elle ne fait aucun effort pour lui : « A l'inverse, la figure repoussoir est celle du pauvre ou de la famille faussement nécessiteuse qui abuse des services de l'association. [...] Le comportement du pauvre modifie la nature de l'engagement du bénévole. L'interprétation de ces situations d'incivilités ou d'abus manifestes oblige le volontaire à des réaménagements identitaires » (Frétigné, 1999 : 5).

De manière générale, les accueillis exigeants, ceux « qui abusent » selon une expression couramment employée par les bénévoles, sont clairement repérés et posent problème. Ils se voient traités de manière très impersonnelle, avec un investissement limité au minimum permettant d'éviter tout engagement dans la relation. Les bénévoles ne connaissent alors rien de la situation personnelle de l'accueilli et ne tiennent pas à le savoir. Les accueillis en question limitent aussi leurs interactions à la seule expression de leurs exigences ou de leur irritation. L'impossible réciprocité relationnelle est ici flagrante. Les solutions évoquées par les bénévoles sont d'éloigner les abuseurs, de limiter leur présence, d'encadrer les passages au buffet par des tickets permettant de les rationner. Ce positionnement est contraire à toutes les règles de l'Accueil et pourtant ces solutions sont régulièrement évoquées. Ces accueillis mettent en scène l'inexistence de toute reconnaissance. En retour, ils sont soumis au soupçon quant à la légitimité de leurs besoins. Les bénévoles sont renvoyés à leur inutilité, à la vacuité de leur prétention à apporter du bien. Et cela reste peu tolérable. Anne-Marie (bénévole) me dit combien, quelquefois, elle a la sensation d'être considérer « comme un larbin » (Journal de terrain, 17 avril 2018).

Je n'ai pas pu obtenir d'entretiens de la part de ces accueillis repérés comme abuseurs : soit ils ont refusé, soit la barrière de la langue ne m'a pas permis de les envisager. De fait, les raisons les poussant à se positionner ainsi restent peu cernables. Comme pour les bénévoles, les personnes dont le refus de réciprocité est remarquable refusent les moments de discussion avec moi, identifiée comme « celle qui cherche ».

Mais, parmi ceux qui abusent, est régulièrement évoqué un autre petit groupe de personnes, venant tous les matins mais repartant tôt dans la matinée. Elles sont toutefois moins sujettes à des discussions virulentes, peut-être parce qu'au fond, les bénévoles ont l'intuition qu'autre chose se joue et qu'ils sont moins encombrants.

*Un don préalable non reconnu ?*

L. Les chibanis, j'aime les Chibanis. D'ailleurs, la première fois que je les ai vu, pas la première fois mais quelques jours après, tu sais le vieux monsieur qui vient, je lui dis : « Bonjour Monsieur Chibani ». Un Chibani, c'est un monsieur âgé qui a les cheveux blancs, qui inspire le respect... Tu imagines quelqu'un qui te dit : « Bonjour Monsieur respectable, âgé ». Il s'est marré. Ça s'est su dans le petit groupe, et maintenant quand ils me voient le matin, ils me disent : « Alors Monsieur Chibani ça va ». (il rit)

S. *Oui après tout, toi aussi tu as les cheveux blancs et tu es un peu âgé.*

L. Et peut-être aussi un peu arabe, dans ma façon de parler peut-être. En tout cas, c'est vrai.

S. *Tu n'as jamais eu envie de discuter avec ces personnes là par exemple? moi j'ai envie de discuter avec elles. J'ai envie qu'elles m'expliquent.*

L. Ah oui comme avec le monsieur qui est grand, qui paraît sage. On peut fantasmer ça.

S. *Et toi tu as pas envie de savoir un peu plus.*

L. C'est pas que j'ai pas envie de savoir, mais je sens pas le besoin. Le monsieur qui parle qu'il a été dans l'armée française, harki, pour une raison ou pour une autre, je n'ai pas envie d'entamer une relation ».

Entretien avec Loïc, bénévole, 16 avril 2018

Le groupe en question est donc composé de quatre messieurs, repérés comme chibanis, c'est à dire, comme le souligne Loïc, issus d'une immigration maghrébine liée principalement au travail, vivant en France depuis longtemps, isolés de leurs familles restées au pays, retraités aujourd'hui et menant leur vie entre la France et leur pays d'origine. Quelques mots sur ces personnes permettent de donner les éléments soutenant une hypothèse possible concernant leur attitude à l'Accueil.

Il existe assez peu de données concernant les personnes immigrées vieillissantes en France et provenant du Maghreb. Un rapport d'information, présenté en 2013 à l'Assemblée Nationale, se préoccupe de cette question mais avec une focale large, portant sur les immigrés vieillissants venant des pays tiers (en dehors de l'Union Européenne). Il y a cependant des données intéressantes, concordantes avec la situation des chibanis de l'Accueil. En 2013, les immigrés des pays tiers âgés de plus de cinquante-cinq ans représentent plus de 800 000 personnes, les plus de soixante-cinq ans près de 350 000 personnes. Deux tiers des plus de soixante-cinq ans viennent d'un pays du Maghreb – majoritairement d'Algérie, puis du Maroc et enfin de Tunisie. A partir des années 1950, une migration importante amène sur le territoire français de la main d'œuvre étrangère employée dans les secteurs du bâtiment et des travaux publics, les industries, notamment automobiles, ou comme saisonniers agricoles. Parmi ces migrants, la place des immigrés venus du continent africain est particulière :

« Alors même que la France tentait d'attirer des travailleurs et des familles d'immigrés européens, une place à part était souvent réservée aux immigrés venus du Maghreb et d'Afrique subsaharienne. La perception d'une installation temporaire a motivé la mise en place de politiques de logement et d'action sociale tendant à maintenir ces immigrés à l'écart de la société. Dans les entreprises, cette vision a contribué à les cantonner aux emplois les moins qualifiés et les plus pénibles. Ces immigrés ont connu des carrières hachées et subi plus que les autres travailleurs des épisodes de chômage. »

(Bachelay, 2013 : 230)

Alors que leur présence en France est pensée comme temporaire, ces travailleurs s'installent durablement, souvent dans des habitats spartiates. On associe souvent ces immigrés avec les habitats de type « foyer Sonacotra ». Ces Foyers pour Travailleurs Migrants (FTM) tels qu'ils sont appelés aujourd'hui, sont mis en place dans les années 1960 pour résorber les bidonvilles créés par l'afflux de migrants et dont le logement n'a pas été anticipé. Ces habitats constitués d'une chambre au sein d'un bâtiment accueillant de nombreux migrants ont d'abord été considérés comme une

avancée sociale. Mais aujourd'hui, ce logement pourtant destiné à être transitoire, accueille des immigrés vieillissants et une étude constate : « En sélectionnant le Maghreb et l'Afrique subsaharienne, les deux régions qui ont fourni l'essentiel des migrants logés en FTM, on voit apparaître la grande proximité de l'ancienneté en France et de l'âge des résidents » (Gallou, 2005, 137). Nombre d'immigrés ont eu comme premier et seul logement une chambre en foyer. Plus largement, les populations immigrées âgées souffrent de « mal-logement ». En 2009, deux tiers des ménages français occupent des logements de bonne qualité contre 45 % pour les immigrés des pays tiers.

Progressivement, les droits des travailleurs immigrés ont été renforcés mais il faut attendre les années 1990 pour constater la mise en place d'une égalité de traitement entre travailleurs pour l'accès à l'ensemble des droits sociaux. Cela n'empêche pas de fortes disparités et notamment, les ressources à la retraite de ces anciens travailleurs sont bien souvent inférieures à celles de la population autochtone :

« Le montant moyen des pensions des retraités nés à l'étranger résidant en France s'élevait, en 2012, à environ 700 euros par mois quand le montant moyen des pensions versées par le régime général pour une carrière complète s'élevait à un peu plus de 1000 euros par mois. [...] Parmi les 422 000 bénéficiaires de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA) relevant du régime général en 2012, 162 000 soit près de 40 % étaient originaires d'un pays du Maghreb ».

(Bachelay, 2013, 230)

Carrières en dent de scie d'ouvriers servant de variables d'ajustement, emplois non déclarés, difficultés administratives, non reconnaissance de certaines périodes de travail sont quelques raisons expliquant ces disparités. A cela s'ajoutent les problèmes de santé et d'accès aux soins pour des immigrés ayant été confrontés à la pénibilité des conditions de travail (exposition au plomb, à l'amiante, aux solvants, aux pesticides...). Enfin, pour les immigrés vieillissants en général, l'isolement est massif, mais de manière plus forte pour les chibanis dont les familles sont restées dans le pays d'origine. Ne travaillant plus, la solitude est prégnante. Les chibanis sont alors enclins à retourner régulièrement dans leur pays d'origine mais ils doivent être vigilants car certaines de leurs allocations (APL et ASPA notamment) sont assujettis à un temps minimal de présence en France durant l'année en cours.



Certains chibanis présents à l'Accueil sont connus depuis longtemps. L'Accueil est un lieu stable où ils viennent quasiment tous les matins, parmi les premiers arrivants. Ils restent une heure environ, puis repartent. Malgré quelques variations, ces accueillis ont une relation aux bénévoles marquée par l'absence quasi complète de communication. Ils passent au buffet en désignant les aliments souhaités, ne remercient pas, exigent souvent plus. Certains bénévoles s'offusquent de leur comportement, notamment lorsqu'ils tentent d'emporter de la nourriture chez eux en cachette, mais finalement la plupart d'entre eux reste sur ce statu quo partagé. On les sert en respectant ce qu'ils souhaitent, dans la mesure du possible. Par exemple, on sait que Mr Tülben n'a plus de dents alors on lui propose le pain « mou ». Le discours des bénévoles oscille entre des suppositions portant sur leur histoire et leur vie en France : ils enverraient leur retraite au pays et, de ce fait, fréquenteraient l'Accueil n'ayant plus de ressources pour vivre, ils partiraient six mois au pays ; des remarques sur l'abus des protections sociales dont ils seraient auteurs ; mais aussi des remarques sur le peu de considération dont la France fait preuve à l'égard de ces travailleurs les amenant à vivre dans des conditions misérables.

Une piste est ici possible pour expliquer le peu d'appétence de ces hommes pour la réciprocité relationnelle. Hormis l'attitude de certains bénévoles, plutôt hostile, ces hommes pourraient estimer que fréquenter ce lieu, disposer de la nourriture, est finalement la moindre des choses. Le peu de considération dont ils font l'objet, documenté par les éléments relatés plus haut, les amène alors à considérer le don comme un dû, bien mérité. L'interaction avec l'un d'eux permet d'étayer cette hypothèse. Mr Lalhoul est marocain et paraît être sur le sol français depuis bien longtemps. Appuyé sur sa béquille, il passe au buffet en silence, n'ouvrant la bouche que pour dire « plus ! » considérant que la ration servie est trop petite :

Ce matin, je sers Mr Lalhoul et comme à chaque fois, il me demande plus de beurre : « plus, plus, plus » me dit-il et je parviens à le faire sourire lorsque je fais semblant de lui donner toute la barquette.

Journal de terrain, observation au buffet, 13 avril 2018

De même, il réclame un rasoir régulièrement mais sans se raser sur place, ce qui lui vaut quelquefois des refus des bénévoles prenant le règlement au pied de la lettre. Lorsqu'il est contrarié, Mr Lalhoul se met en colère. Il s'énerve, insulte, tape avec sa canne sur le sol ou sur une table :

Mr Lalhoul accroche quelquefois mon regard, esquisse un sourire. Dans la matinée, il vient me voir pour me demander un bonnet, je lui donne. Il revient quelques minutes plus tard, le bonnet est trop grand, on en trouve un plus petit. Quelques minutes plus tard, il vient me demander un rasoir jetable. J'ai l'intuition qu'il ne va pas l'utiliser ici mais je ne dis rien. José (*bénévole*) arrive à ce moment, et lui dit plutôt en souriant : « Vous ne devriez pas avoir de rasoir ».

Mr Lalhoul me sourit et commence à dire qu'il a fait la guerre pendant 18 mois puis l'Indochine pendant 30 mois... Il repart avec le rasoir. José me dit que c'est toujours ce qu'il dit. Il me confirme qu'il est chibani et généralise à la situation des chibanis qui envoient tout leur fric au pays, ne peuvent rentrer définitivement car ils ont une obligation de résidence.

Il me dit aussi qu'un jour, ce monsieur est venu avec toutes ses médailles de guerre à l'Accueil.

Journal de terrain, observation en salle, 19 mars 2018

José ne tire pas de conclusions des dires et de l'attitude de cet homme. Et pourtant, Mr Lalhoul, débarque à l'Accueil avec toutes ses médailles sur la poitrine. Mr Lalhoul a fait la deuxième guerre mondiale puis la guerre en Indochine dans l'armée française. Et Mr Lalhoul demande plus de beurre ou un rasoir, qu'on lui refuse. Qui est en dette ? Mr Lalhoul bénéficiaire des services de l'Accueil ? Ou les citoyens français ayant bénéficié de son engagement dans l'armée et ne lui permettant pas de vivre dignement ? Je n'ai pas pu avoir d'entretien avec Mr Lalhoul, empêchée par la barrière de la langue, une réciprocité non établie et une professionnalité de chercheur encore trop fragile. Mais l'hypothèse selon laquelle le geste de don des bénévoles n'est pas reconnu comme une offre de réciprocité relationnelle mais comme un dû me paraît fondée. Elle serait à vérifier avec l'aide de traducteur et d'un patient travail d'approche. Si l'on suit cette piste, un travail avec les bénévoles sur l'histoire de ces hommes permettraient en partie de remettre la dette à sa place et induirait différentes options de réciprocité relationnelle.

#### 4. Le découragement

L. Il y en a certains (*bénévoles*), je me demande s'ils viennent pas à reculons... il y en a certains on dirait qu'on les force, que c'est leur goulag, que c'est leur peine chaque semaine. Ils sont en travail d'intérêt général ! (*rires*)

Entretien avec Lionel, accueilli-bénévole, 18 avril 2018

Lionel évoque, sur le ton de la plaisanterie, les attitudes de certains bénévoles manifestant leur lassitude. Son explication laisse penser que les bénévoles payent une dette en venant à l'Accueil, mais à l'analyse, deux pistes se dessinent pour comprendre ce découragement.

##### *Résorber la violence des situations des accueillis : l'impuissance*

Par leur présence, les bénévoles témoignent d'un souci de l'autre et par leur geste, ils s'attachent à apporter un soulagement, même minime, à la situation des accueillis. Pourtant, après un temps passé à l'Accueil, certains bénévoles se confrontent à une réalité quelquefois douloureuse à accepter. Leur geste est important, nécessaire, mais finalement pallie à certains besoins sans résoudre la situation vécue par les accueillis. Les enjeux politiques liés à la situation des personnes en grande précarité ne sont pas abordés, la plupart des bénévoles présents ne sont pas des militants. Mais, cette aide portée en grande partie par des bénévoles, pourrait empêcher une contestation plus forte des politiques publiques. Une conversation avec Loïc (bénévole) témoigne de ce questionnement :

Loïc nomme d'être gêné par le sentiment de maintenir un statu quo, la « paix sociale » en intervenant à l'Accueil. Si l'Accueil n'était pas ouvert, si aucun bénévole n'intervenait, il y aurait peut-être une plus grande mobilisation. Et puis, même s'il accueille toujours les accueillis avec respect, il se demande dans quelle mesure il n'y a pas de l'hypocrisie dans cet accueil où l'on fait comme si tout allait bien

Journal de terrain, conversation avec Loïc, 18 mai 2018

Les propos d'E. Ferrarese, sur le souci de l'autre, résonne avec les doutes de Loïc :

« Ainsi, nous dit Adorno, être sociable et affable revient à entretenir l'illusion que le monde de la froideur dans lequel nous vivons est un monde où il est encore possible de

parler les uns avec les autres. S'entretenir plaisamment avec autrui, converser avec obligeance, signifie perpétuer le silence sur ce qui importe. C'est aussi prendre part à l'injustice, dans la mesure où dans les rapports égaux qui semblent s'instituer dans la conversation « les concessions que l'on fait à son interlocuteur le rabaisser doublement » (Adorno, *Minima Moralia*, p22), car elles ne touchent en rien les rapports de domination qui passent sous cette conversation. »

(Ferrarese, 2018 : 124)

Certains bénévoles ont même le sentiment de se moquer des accueillis, de ne pas les respecter. Lors d'un entretien (3 mai 2018), Rosa évoque son cas de conscience quant à la distribution de nourriture. Les denrées préparées à l'Accueil proviennent de la Banque Alimentaire, elle-même, collecte les invendus, les stocks surnuméraires des distributeurs alimentaires ou de l'Union Européenne qui gère ainsi ses surplus. Alors, Rosa se questionne sur ce qu'elle cautionne quand elle distribue ces surplus. Servir des boissons sucrées, de la charcuterie bas de gamme à des personnes malades, diabétiques, heurte ses valeurs. Elle réfléchit au système fou consistant à donner à manger aux plus précaires à partir d'une surproduction de nourriture pourtant délétère écologiquement parlant. La solution de Rosa pour gérer ce dilemme éthique est de limiter son engagement au minimum. Elle fait pompier comme elle dit, c'est à dire venir uniquement en remplacement. En conséquence, l'interaction avec les accueillis est difficile à mettre en œuvre même si Rosa aimerait partager plus authentiquement avec eux. Elle est néanmoins très empêchée par ce cas de conscience : cautionner un système qui n'améliore en rien la situation des accueillis.

Ce sentiment d'impuissance est aussi prégnant lorsqu'à l'Accueil, la situation se tend. Ce fut le cas l'année précédant mon arrivée sur le terrain, lors de la venue à l'Accueil de nombreux migrants d'Albanie. J'ai montré plus haut combien la mise en altérité peut mettre à mal toute possibilité de réciprocité relationnelle. Mais au-delà de ce rejet, le découragement ressenti par une grande partie des bénévoles a aussi grandement contribué à cette non-relation. L'impossibilité de communiquer avec eux était au cœur du problème ressenti :

*S. Mais c'était vraiment le fait de pas pouvoir discuter avec eux ou alors t'avais l'impression effectivement que c'était des gens qui profitaient ?*

J. Ah non, pas du tout, c'était de dire « Y'a pas d'échanges ». Et on donne on donne on donne, on se comprend pas, on avait essayé de mettre des mots, c'était surtout en albanais... Après on avait, ce qui m'a peut-être aidé à rester, c'est qu'après on a eu un

bénévole pair qui était du Kosovo et qui lui, N., et qui lui... Bon, du coup, ça a permis déjà de bien parler avec lui. Lui, il était hébergé dans une famille, il l'est toujours, et lui il discutait avec eux. Alors à des moments on pouvait quand même dire. Même aux enfants, les enfants, ils arrivaient là, ils demandaient, on se comprenait pas. Moi j'étais découragée, découragée...

*S. Oui...*

J . Alors que, c'était bizarre parce que moi pourtant, quand je suis à l'Accueil, j'ai pas la prétention de dire : « Je vais régler des situations ». Je me dis : « On est simplement à accueillir en souriant », je me dis. Quand je vois certains, des habitués qui sont dans la rue, je me dis qu'il y a pas grand monde qui leur parle dans la rue, ils craignent pas de rentrer dans un bar ou dans un magasin, ils se font jeter donc je me dis, au moins si toi tu peux, ben, simplement. J'ai pas de grandes prétentions mais là c'était trop quoi, ces familles là, c'était même pas le minimum qu'on faisait... même pas... »

Entretien avec Joëlle et Gilles, bénévoles, 9 mai 2018

Joëlle, pourtant une bénévole aguerrie et reconnue pour la qualité de ses liens avec les accueillis, songe alors à partir. L'impuissance gagne devant une relation impossible à construire. Les obstacles relationnels sont trop importants et les bénévoles manquent alors de temps. La situation de ces familles est dramatique, elles dorment dehors, quémangent de quoi manger... et impossible de parler. C'est trop pour Joëlle, elle ne met aucun sens à sa présence, se dit découragée. Elle lâche prise et « donne à manger, c'est tout ». L'absence totale de réciprocité s'installe, renforcée par le découragement d'une grande partie des bénévoles. Est ressentie une « fatigue de la compassion », désignant « l'épuisement de nos sympathies face à des réalités douloureuses persistantes » (Sennett, 2005 : 165). La récurrence des états de stress et la mobilisation régulière des émotions amènent les bénévoles à signaler que leurs limites sont atteintes.

A l'Accueil, des bénévoles auparavant très investies dans la création du lien limitent aujourd'hui leur engagement : « On fatigue », me dit Simone, approuvée par Sylvie, mais elles gardent quelques réserves de réciprocité, nous les retrouverons dans le chapitre 3. Simone et Sylvie se mettent en quatre pour répondre le mieux possible aux attentes des accueillis. Elles ne veulent pas décevoir, être à la hauteur. Sachant l'asymétrie existante entre accueillis et accueillants, elles essaient de montrer toute la considération qu'elles ont pour les personnes en tentant de satisfaire ce qui paraît à d'autres des caprices. Souvent, les accueillis leur en sont reconnaissants, ce qui amènent Denise et

Chantal à en faire plus. Le risque est de crouler sous le poids de la responsabilité pour autrui et de ne plus pouvoir assumer.

Des bénévoles choisissent alors de se tenir maintenant dans une grande distance, accomplissent les tâches demandées, en faisant disparaître l'engagement émotionnel et la volonté d'interagir. Ils refusent d'être atteints par une fin de non recevoir opposée par les accueillis, de douter sans cesse de la qualité de la prestation proposée. La tentation est de faire « défection » (Hirschman, 1995). Par défection, il faut entendre ici « l'exit », la sortie de la relation : « La tentation de la défection est forte car l'engagement est lui-même coûteux : il suppose d'affronter l'altérité d'autrui, de se plier à un niveau d'exigence démesuré, de renoncer aux garanties qu'offre la simple conformité à une "loi générale", et d'assumer en personne le succès ou l'échec de ses actions. La possibilité de "faire défection", dans ces conditions, reste ouverte » (Cortesero, 2004 : 399).

### *Être renvoyé au quotidien à un lien impossible*

*S. Pour toi, ça veut dire quoi accueillir ? Qu'est ce qui serait un "bon" accueil ?*

L. Un sourire, un bonjour, les regarder... les regarder...

*S. Et quand tu fais ça, toi, tu sens la réciproque ?*

L. Ben non justement, je vais souvent à l'analyse de la pratique et j'ai souvent parlé de la non réciprocité des regards. Mais souvent, ils regardent le pain et ils montrent... et ça, c'est... pffittt..

*S. Et tu y arrives pas ?*

L. Je dit "BONJOUR !", je dis un peu plus fort, BONJOUR !

*S. Et là, ça marche ?*

L. Quelquefois mais pas toujours.

*S. Parce que ça te renvoie à quoi quand la personne te regarde pas ?*

L. Pfff... C'est... j'ai... là j'ai vraiment l'impression de les gaver quoi... je suis là juste pour leur donner du pain, voilà, c'est tout... »

Entretien avec Laurence, bénévole, 17 mai 2018

L'indifférence apparente de certains accueillis décourage les bénévoles de tenter de nouer un lien : « Le sentiment d'utilité éprouvé par le bénévole se joue ainsi dans la rencontre concrète avec le bénéficiaire qui doit valider, en puisant dans un registre interactionnel précis, les formes de don de

soi » (Frétigné, 1999 : 5). Les formes d'engagement des bénévoles ne sont pas forcément valorisées par les accueillis entraînant chez les bénévoles du découragement et de l'acrimonie. Ils se sentent renvoyés à des tâches utilitaires : servir à manger, organiser les douches... Ce n'est souvent pas uniquement pour cela qu'ils se sont engagés mais ils se heurtent au refus des accueillis de partager sans pouvoir donner du sens à cette attitude. Alain (bénévole) ressent ces difficultés dans la relation. Il nomme la défiance qu'il ressent de la part de certains accueillis mais aussi quelquefois de l'indifférence venant d'autres (entretien du 12 juin 2018). Ce sentiment est d'autant plus fort lorsque les accueillis sont des habitués. La répétition d'une rencontre sans lien, jour après jour, peut engendrer un sentiment d'insupportable. Les bénévoles se trouvent alors en proie à l'impuissance, au désenchantement produisant un cercle vicieux relationnel. La difficulté de nouer un lien avec les accueillis entraîne du découragement, lui-même nourrissant une impossible réciprocité. Les bénévoles n'ont cependant pas conscience du découragement ressenti par les accueillis eux-mêmes devant faire face aux renvois négatifs d'une grande partie de la société.

### *Une confiance malmenée*

Certains accueillis arrivent à l'Accueil avec un passé lourd en désillusion. Ces désillusions peuvent être personnelles mais elles sont aussi liées au sentiment de ne jamais être à la hauteur. Dans une société où l'on demande à tous d'affirmer son autonomie, les personnes en grande précarité se confrontent jour après jour aux multiples exigences sociales : contrat d'insertion, justificatif de ressources pour obtenir l'aide alimentaire, multiples démarches pour accéder aux droits. Et chaque fois, expliquer à nouveau la petitesse de sa vie. Pour certains, la récurrence des échecs a mis à mal jusqu'à la capacité d'un maintien de soi, préalable essentiel pour être avec d'autres. Le durcissement des exigences à l'autonomisation, la sanction du marché du travail, le maintien récurrent dans une carrière de survie (Pichon, 2010) renvoient l'accueilli à une identité négative. Le découragement gagne certains : une mise à distance définitive de la confiance en l'avenir et en la société, obère radicalement les chances d'entrer dans une réciprocité relationnelle porteuse de lien.

Pour de nombreux accueillis les démentis du monde ont été bien trop violents pour que la capacité à faire confiance joue son rôle :

« Qu'est ce donc que la confiance ? La simple réflexion permet de repérer qu'elle constitue une modalité de l'attente, au sens où nous disons, en français que l'on s'attend à quelque chose ou à quelque événement. En plusieurs occasions, Mauss a insisté sur ce thème qu'il tient pour crucial dans la réflexion sur les choses sociales. Car les institutions d'une société ont pour effet, voire pour fonction, que les gens

s'attendent à ce que certaines choses se passent, et que les individus contrevenant à ces attentes soient sanctionnés. »

(Athané, 2011 : 86)

Certains accueillis ont fait l'expérience de la déception. Ils ont attendu un geste de la société, voulaient bien croire dans les promesses de l'insertion. Mais les attentes si souvent déçues ne donnent pas lieu à beaucoup de réactions. Le devoir de solidarité est mis en accusation par ces personnes vivant des situations de grande précarité : l'obligation de fréquenter l'Accueil, même si c'est un filet de sécurité, marque une faillite de la société à leur égard. Des situations cumulent un nombre incalculable d'accidents de parcours qui invalident la confiance.

N. Luhmann (2001) propose une distinction entre confiance assurée (*confidence*) et confiance décidée (*trust*). La confiance assurée permet de sortir de chez soi le matin sans s'armer d'un fusil ou d'une trousse de secours. Les attentes légitimes sont garanties par les institutions sociales et rarement déçues car le système social et politique est relativement fiable. On peut compter sur une relative sécurité, bénéficier d'un système de sécurité sociale, ne pas perdre son emploi du jour au lendemain. Mais certains ne peuvent s'appuyer sur cette confiance assurée et tout devient incertain, les points d'appui pour avancer sont mouvants. Il est difficile de vivre sans former d'attentes sécurisées relatives au lendemain, d'envisager sans cesse qu'elles puissent être déçues : « l'alternative est de vivre dans un état d'incertitude permanente et de renoncer à vos attentes sans rien d'autres à mettre à leur place » (Luhmann, 2001 : 21). La confiance décidée dépend de nos choix et du risque acceptable pour nous en lien avec les bénéfices attendues. La déception est possible.

Pour certains accueillis, décider de faire confiance reste une gageure. Cette confiance a pu être mise à mal dans le cercle familial, dans le cercle des personnes en grande précarité où la parole peut ne pas être tenue mais aussi dans le cercle associatif ou du travail social dans lequel des intervenants ont pu manquer de fiabilité. L'Accueil se veut un point d'appui mais l'accueilli doit prendre le risque de la confiance... et ne pas être déçu. Mais le défaut de confiance assurée, constaté chez plusieurs accueillis, provoque la perte ou la diminution de l'intérêt que l'on éprouvait à participer à une société ne garantissant pas l'inclusion. Le repli sur la sphère de l'entre-soi, dans des mondes restreints est privilégié, visible à l'Accueil par la formation de petits groupes fonctionnant toujours ensemble le temps de leur présence et même se retrouvant à l'extérieur. Le défaut de confiance décidée « conduit simplement à s'abstenir d'agir. Il réduit la gamme des possibilités d'action rationnelle. Il empêche, par exemple, de se soigner à temps » (Luhmann, 2001 : 30).



Alex fait partie de ces accueillis qui arrivent à l'Accueil avec un parcours de vie très mouvementé. Une enfance pas facile, des histoires sentimentales qui se terminent mal, une fille qu'il ne voit qu'épisodiquement, de la prison durant longtemps, les conditions ne sont donc pas optimales pour instaurer une relation porteuse d'une possible réciprocité. Il a un avis tranché sur tout et il ne porte dans son cœur ni les travailleurs sociaux qui, la plupart du temps « font de la merde », ni les bénévoles qui, dans d'autres lieux « vont faire passer toute la racaille avant lui ». Mais petit à petit, Alex parvient à se poser, à ne pas toujours récriminer, à accepter qu'on lui donne un coup de main. Puis, il engage des conversations, partage des éléments de sa vie qu'il choisit. Les échanges sont régulièrement ponctués par ses « pétages de plomb ». Dans ces moments où une nouvelle embûche surgit devant lui et devant l'impuissance de tous, il vocifère, remet en question l'alliance supposée, accuse les gens de mauvaise volonté voire de malhonnêteté. Une fois, lors d'une interaction houleuse avec une professionnelle, il lui demande son dossier. Il veut partir, mais aussi annuler toutes traces administratives de son passage. Elle finira, devant sa colère, par lui rendre ce fameux dossier. Il reviendra le lendemain en s'excusant, en redonnant les éléments de son dossier. Plus tard, il demandera à ce que les données recueillies sur lui soient effacées des ordinateurs. Dans le temps, même lorsqu'il aura trouvé un hébergement plus stable et qu'une autre équipe aura pris le relais, il continuera à passer très régulièrement, juste pour discuter... en clamant de temps en temps à qui voulait bien l'entendre, qu'il n'avait plus besoin de personne ici. Peu de temps après, il sera renvoyé de ce lieu d'hébergement.

Alex est sans cesse méfiant, choisit ses interlocuteurs et très peu de bénévoles ont grâce à ses yeux. Alex a appris à ne pas trop compter sur l'autre ; le langage fleuri qu'il emploie et sa colère à fleur de peau sont autant de barrières lui permettant de se protéger et de voir qui serait capable d'aller au-delà de cette apparence :

« Apprendre à ne pas trop attendre de l'autre. La méfiance semble plus raisonnable que la confiance. Ne pas se trouver redevable à ceux qui ont fait un geste, ne pas briser la carapace de dureté pour se rendre vulnérable. Avouer que l'on a besoin d'aide, c'est devoir prendre appui sur des institutions à qui il faudra rendre des comptes, et aux injonctions desquelles il faudra consentir. »

(Cefai, Gardella, 2011 : 321)

Dans la situation d'Alex, la confiance dans les institutions est totalement anéantie. Des méandres administratifs invraisemblables font qu'il vit sans aucune ressource depuis un an. Chaque administration se renvoie la balle et Alex se maudit d'avoir cru dans tel discours d'un agent du

service public ou d'un travailleur social. Malheureusement, l'organisation sociale moderne, mise au diapason d'une différenciation sociale toujours plus grande, a pour conséquence un allongement des chaînes de dépendance entre les individus (Elias, 1991a). Elles se diversifient, se spécialisent deviennent de moins en moins intelligibles et échappent au contrôle des individus et des groupes (Elias, 1991b) :

A. Que ce soit le social, que ce soit l'administratif, je te jure je les aurai en face de moi les personnes, sans mentir, je les aurai tous égorgées, véridique : « On peut rien faire, on peut pas faire ci, on peut pas faire faire la, bla bla, patin couffin ». Moi je suis le dernier des cons.

*(Il mime un dialogue avec un administratif )* « Toi tu arrives le matin, tu es derrière ton bureau, tu as ton café, la vie elle est belle et les autres qui sont en galère, tu dis que tu travailles pour eux et en fait, tu en glandes pas une. Un transfert de dossier, tu appuies sur un bouton et ça prend 4 minutes. Comment ça se fait que ça prend 2 mois, 2 mois ». Moi ça fait un an que je galère. Normal !

S. *Un an où tu as sans cesse eu des murs en fait ?*

A. Et là, quand je me suis pris la tête avec Camille (*professionnelle*), Ophélie (*professionnelle*), elle m'a dit : « Allez, on parie un café, un verre d'eau, avant mon anniversaire, tout est fait! ». Je lui ai dit : « Vas-y continue à rêver ».

S. *Et elle a perdu ?*

A. À ton avis ?

Entretien avec Alex, accueilli, 07 mai 2018

Dans ce contexte, comment des accueillis comme Alex et bien d'autres, peuvent-ils s'engager dans un mouvement de réciprocité relationnelle ? Le risque est la perpétuation du cycle du malheur, de l'injustice et de la rancœur.

### *Le jeu de dupes*

L'injonction sociétale à s'insérer reste forte vis à vis de ces personnes en grande précarité. Elle s'avère néanmoins paradoxale à plusieurs niveaux. Les possibilités d'insertion, notamment professionnelle, pour ces personnes cumulant de nombreux freins, au chômage depuis de nombreuses années, sont restreintes. Pour autant, elles sont toujours soumises à rendre des comptes portant sur les démarches entreprises, en fonction des objectifs notés dans les contrats d'insertion.

Ces contrats visent ici à lever les freins préalables à un retour à l'emploi : accès au logement, accès aux soins... Mais le serpent se mord la queue : pas de logement sans emploi, vacuité du soin lorsque les conséquences de la grande précarité frappent au quotidien... Par ailleurs, les contacts et les relations sont indispensables à l'insertion permettant aux personnes de s'appuyer sur des supports sociaux préservant ou réamorçant le lien avec la société. Mais, ces supports se dérobent progressivement, plus les personnes en ont besoin et moins elles en trouvent :

« Les individus ont le sentiment que la cohésion du groupe – auquel ils ont pu appartenir, et dont ils comprennent donc d'autant mieux le fonctionnement quand c'est le cas – se fait contre eux, par la mise à distance de ceux qui ne peuvent plus soutenir les exigences d'une vie sociale intégrée. Ces mécanismes de rejet sont producteurs d'une souillure de l'identité de ceux qui en sont les victimes. »

(Duvoux, 2009 : 191)

Ces individus expérimentent l'installation durable dans la précarité et la rupture progressive avec les normes promues par les institutions chargées de l'insertion. La norme d'autonomie (Duvoux, 2009) semble inatteignable renvoyant les personnes en grande précarité à l'impossibilité matérielle d'y accéder, doublée d'un sentiment d'impuissance et d'échec personnel.

Pour ces personnes stigmatisées, refuser d'entrer dans une réciprocité relationnelle avec d'autres permet de se préserver. L'évitement des échanges est protecteur. E. Goffman (1968) décrit comment un malade peut refuser de se voir identifié à ce qu'il est devenu, à ce qu'il était avant. Il s'agit d'éviter de parler, s'isoler le plus possible, laisser penser que l'on a un mauvais contact « pour éviter d'avoir à se prêter à tout échange qui le mettrait, par politesse, dans l'obligation d'user de réciprocité et de révéler ainsi aux autres ce qu'il est devenu » (Goffman, 1968 : 201). A l'Accueil, ces esquives relationnelles sont courantes, quelquefois temporaires, mais aussi et surtout durables :

Nous échangeons avec Pierrette, pendant un temps calme. Elle me parle de Christophe, un accueilli. Je l'ai déjà repéré, toujours discret et un brin taciturne. Elle m'explique qu'il avait auparavant de bons liens avec l'équipe des bénévoles. Cultivé, toujours prêt à rendre service, il était apprécié. Les bénévoles et lui-même étaient confiants, il finirait par retrouver rapidement un travail. Un jour, il a eu un accident où

il s'est blessé gravement à la jambe. Il en porte d'ailleurs les stigmates puisqu'il boîte. Il a fait des pieds et des mains pour que son handicap soit reconnu, sans succès. Il essuie sans cesse des refus. Et il a changé du tout au tout. Beaucoup moins en lien avec les bénévoles, ne voulant plus être dans l'échange. Elle dit : « C'est fou ce qu'il est devenu. C'est pourtant un gars intelligent. C'est du gâchis ». Christophe maintient des liens mais avec certains de ses pairs, notamment ceux qui ont besoin d'un coup de main.

Journal de terrain, échange informel avec Pierrette, 27 février 2018

Le revirement de Christophe est soudain et son accident semble marquer un tournant. Un jour, il peut à peine poser le pied par terre et je tente de lui demander s'il a besoin de quelque chose. Il me dira rapidement la douleur incessante et la nécessité d'en prendre son parti. Puis, il esquive et va s'asseoir. Échapper aux échanges lui permet aussi de ne pas se confronter à ce qu'il est devenu.

Finalement, les accueillis peuvent éprouver du découragement suite à cette quête de reconnaissance sans succès. Pourquoi s'engager dans une relation si le retour est négatif ? Qu'attendre d'une réciprocité relationnelle lorsque l'expérience montre une asymétrie indépassable ? Leur capacité à agir, à interagir, a été mise à mal par la conviction lentement acquise de l'inanité de leurs aspirations. Leur dépendance, réelle ou attribuée, est dépréciée ; leur situation, leurs conditions d'existence ne font pas l'objet d'une mobilisation politique notable hormis pour restreindre leurs droits à des contreparties imposées ; ils sont peu consultés pour définir leurs besoins et ils peinent à les faire reconnaître dans l'espace public. Certains refusent maintenant de prétendre à la reconnaissance car : « Celui qui émet une prétention à la reconnaissance constitue autrui en instance et lui octroie une légitimité pour qu'il décide et que potentiellement il refuse l'octroi de cette reconnaissance et donc le renvoie à l'impossibilité de nourrir un respect de soi-même » (Ferrarese, 2008 : 97).

La relation avec les bénévoles en pâtit car l'asymétrie constitutive de la relation bénévole/accueilli laisse la place à un possible rejet, vérifié dans l'analyse exposée plus haut. Certains accueillis ne prennent plus de risque, le prix à payer est trop coûteux. En repassant la liste des accueillis côtoyés lors de mon travail de terrain, j'en compte au moins une dizaine n'entretenant pas de liens avec les bénévoles et vis à vis desquels je n'ai ni constaté, ni entendu de discours les mettant à distance de la

part des bénévoles. Ces accueillis ne posent aucun problème, ils utilisent les services de l'Accueil conformément aux attentes. Mais ils ne donnent aucun signe permettant d'initier une relation et les bénévoles ne s'y risquent pas.

### *Lâcher l'affaire*

Le découragement peut aussi se comprendre à travers les écrits de J. Furtos (2017) décrivant le syndrome d'auto-exclusion. Même si son propos se situe dans la clinique de la grande exclusion, il permet de construire l'analyse en terme relationnel. Ce syndrome fait partie des épreuves de la grande exclusion et se signale à ses débuts par une perte de courage :

« Ce découragement observable et parlable par le sujet, assez souvent réversible au début, se traduit peu à peu par un désespoir absolu qui, lui, ne peut plus s'exprimer en mots et qui est défini comme la disparition absolue du pouvoir d'agir sur le présent comme sur l'avenir sinon en transformant psychiquement une situation passive (être exclu) en son contraire (s'exclure). »

(Furtos, 2007 : 27)

Les personnes ne peuvent plus se confronter aux idéaux normatifs qui restent pourtant présents car l'idée d'un nouvel échec est impossible à envisager. Ce qui serait souhaitable pour faire bouger la situation devient impossible à mettre en œuvre. Elles s'enferment dans une forme d'inhibition qui les empêchent de transformer leur expérience par la réflexion. Les personnes s'excluent de leur propre subjectivité, manifestent une forme de « déshabitation de soi » (Furtos 2017). Les intervenants sociaux pourraient les aider à surmonter ce renoncement à soi en allant au-delà d'un « tout va bien ! » s'ils savaient décrypter les signes. Parmi ces signes, on retrouve la non demande d'aide ; la rupture des liens sachant que : « Toute la question revient à comprendre quel type de proximité reste encore possible pour tenir une relation qui n'entraîne pas nécessairement de nouvelles ruptures » (Furtos, 2007 : 30) ; une diminution, voire une abolition de la pudeur se caractérisant par une moindre honte vis à vis de la déchéance, de l'incurie.

A l'Accueil, certains accueillis correspondent à ce profil et, tel Stéphane, peuvent en dire quelques mots. Je parviens à parler à Stéphane trois mois après mon arrivée sur le terrain. Il vient régulièrement. Il prend un café et sort avec. Il ne parle à aucun bénévole et personne ne le connaît vraiment, même pas les professionnelles. Au détour d'occasions furtives, je parviens à me faire repérer. Les beaux jours arrivant, je suis plus souvent dehors. Quelques mots échangés au début se transforment très progressivement en conversation, puis en entretien :

S. Quelquefois, je suis vraiment fatigué. Je peux pas dire ça n'importe où parce que je suis au chômage. Comment peut on être fatigué quand on ne fait rien ? Quelquefois, je perds courage. Il faut toujours lutter : pour avoir des droits, moi je galère avec la banque, avec EDF ; pour ne pas sombrer dans la dépression. Je l'ai déjà connue deux fois dont une fois après la mort accidentelle de mon frère qui s'est intoxiqué au gaz. J'ai déjà été hospitalisé deux fois en HP ; pour ne pas boire, ne pas être aigri, ne pas céder à la violence.

*S. Ça te fais du bien de venir à l'Accueil ?*

S. Je viens presque tous les jours boire un café même si j'ai un toit et je peux boire mon café chez moi. Ça me fait du bien de voir du monde. Même si je reste dans mon coin, seul, il y a des gens autour de moi. Je discute un peu, avec certains, mais pas de choses intimes, de choses et d'autres, sans importance. Petit à petit, on se retrouve sans famille, avec de moins en moins d'amis. Avec qui on peut avoir les vraies discussions alors ? ».

Entretien avec Stéphane, accueilli, 12 juin 2018

Stéphane connaît tout le monde de vue mais les relations avec les bénévoles et les professionnelles se limitent à un bonjour. Il ne peut citer aucun prénom de bénévoles à part celui d'Alice qu'il connaît depuis très longtemps. Il est dans une situation assez alarmante avec des dettes accumulées, des menaces d'expulsion... Il ne parvient pas à reprendre contact avec son assistante sociale car c'est une nouvelle et il n'accroche pas avec elle. Celle d'avant était une perle... elle est partie. Lorsque je lui propose un coup de main pour vérifier ses droits à la CAF sur l'ordinateur, il accepte dans un premier temps et, comme je tarde à trouver un poste libre, il s'en va. Le lendemain, il me dit préférer se débrouiller seul. Dans l'entretien, il nomme son découragement et il le porte sur lui. Épaules voûtées, mine triste, son attitude n'engage en rien à la discussion. Pourtant, il subsiste chez lui une volonté de ne pas sombrer tout à fait, il sait encore ce qu'il faudrait faire, par exemple aller voir l'assistante sociale. On est, néanmoins, loin de la réciprocité relationnelle. Les professionnelles de l'Accueil reconnaissent ne pas le connaître, n'ont aucun élément sur sa situation. Devant mon alerte sur la situation de Stéphane, Camille s'engage à être plus attentive vis à vis de lui.

N. Duvoux (2009) parlant des effets de l'injonction à l'autonomie, circonscrit une catégorie de personnes soumises à l'assistance sociale dont le positionnement est singulier :

« Ce que je propose d'appeler les refus mystiques de l'autonomie sont des formes d'affirmation de soi qui passent donc par le refus par les individus de leur propre action sur le monde. Loin d'être le reflet d'une passivité de l'individu, ce refus est encore une forme d'action, puisque c'est une manière pour l'individu d'échapper à l'infériorisation du statut vécue lors des interactions avec les services sociaux et à la dépossession dont il se sent l'objet dans toutes ses démarches quotidiennes. »

(Duvoux, 2009 : 208)

Le refus de sa propre action sur le monde peut aller jusqu'à refuser sa propre présence au monde. Les personnes effacent progressivement leurs traces, ne vont plus aux rendez-vous avec les travailleurs sociaux, s'isolent, ne prennent plus soin d'elles-mêmes, voire se donnent la mort. La situation de Sejo (accueilli) résonne alors. Je n'ai pas réussi à discuter avec Sejo lors de ses rares passages à l'Accueil. Pourtant, beaucoup de monde le connaît, c'est un accueilli de longue date. Impossible de lui donner un âge, des cheveux longs formant des dreadlocks, les vêtements sales, une odeur désagréable en émane, il entre discrètement à l'Accueil où on le salue. Camille (professionnelle) me donne des éléments de son histoire :

Cet homme voit sa vie basculer il y a de nombreuses années. Alors routier, il est impliqué dans un accident où deux personnes décèdent. Personne ne sait sa responsabilité dans cet accident mais il le nomme comme le début de sa chute. Il enchaîne une séparation, la perte des liens avec ses enfants, une vie à la rue, l'alcoolisme. Quelquefois lorsqu'il a bu, il pleure et dit sa culpabilité d'avoir des morts sur la conscience. Sejo est un gentil, il ne se bat pas, rend service à certains accueillis, respecte tout le monde. Son fidèle compagnon est son chien, avec qui il vit, dans son camping-car récupéré. Sejo ne fait que passer, il pose son camion sur le parking pour quelques temps, puis repart. Il est en mauvaise santé, a souvent des poux, des plaies, mais n'a pas l'air de s'en préoccuper. Sejo passe de moins en moins à l'Accueil mais tout le monde est habitué à son itinérance, à sa manière de vivre. Il ne demande rien, ne semble dépendre de rien. Il a construit un monde à lui où personne ne vient l'ennuyer mais pour autant, il reste rationnel et en capacité de tenir une conversation. Il mène sa vie en dehors de tous les circuits officiels et personne n'est capable de dire où il est. Il n'a pas de téléphone et sa seule adresse c'est l'Accueil. Quelques mois après la fin de mon travail de terrain, Alice (bénévole)

m'appelle pour m'informer que Sejo est mort. Son camion a pris feu, un soir, dans une campagne de la région. Il était dedans ainsi que son chien. Personne ne sait si c'est un accident ou un suicide. Sejo s'est effacé, définitivement.

### *Conclusion du chapitre*

« Le cycle complet du don est donc celui du demander-donner-recevoir-rendre (DDRR). Mais cela, c'est le cycle qui se déroule lorsque tout se passe à peu près bien c'est à dire lorsque le don fonctionne comme une navette tressant tous les fils qui relient les acteurs sociaux entre eux. Appelons le *cycle symbolique* du don, en reprenant l'étymologie du mot symbole : ce qui rassemble. Ce cycle symbolique toutefois n'existe que par sa victoire, souvent précaire et toujours à renouveler, sur le cycle inverse, le cycle diabolique (ce qui sépare) du ignorer-prendre-refuser-garder (IPRG) »  
(Caillé 1999 : 38)

La première configuration explorée et analysée dans ce chapitre détaille la possibilité d'une réciprocité relationnelle passant par la reconnaissance d'une proximité et d'une similitude. Par la démarche de l'aller-vers, des bénévoles accompagnent le geste de don d'une proposition offrant aux accueillis la possibilité de rendre, au cœur de la relation. Cette réciprocité relationnelle, confrontée à la situation des accueillis, doit s'entourer de confiance et d'acceptation de la conflictualité. Cette construction relationnelle est fragile, soumise aux aléas, loin d'un angélisme où il suffirait de décréter la confiance pour qu'elle prenne forme.

A l'opposé, la deuxième configuration examine les conditions d'une réciprocité impossible. Dans certains cas, la mise en altérité est radicale créant un sentiment d'étrangeté rédhibitoire pour la réciprocité relationnelle. Dans d'autres cas, des bénévoles succombent à la tentation d'une gestion par le pouvoir annulant toute possibilité d'équilibre dans la relation. Les accueillis, de leur côté, mettent à mal le geste de don. Enfin, bénévoles et accueillis se retrouvent quelquefois, malgré des motivations différentes, dans un découragement tel qu'il inhibe l'instauration d'un lien.

Le chapitre trois propose une voie du milieu. Entre réciprocité relationnelle et réciprocité impossible, se niche la configuration la plus observée à l'Accueil : la réciprocité prudente.



## Chapitre 3. Une réciprocité limitée par la prudence

Les relations entre accueillis et bénévoles sont plutôt pacifiées au moment de ma présence sur le terrain. Les conflits sont rares, vite contenus. Je note sur mon journal de terrain après quelques semaines de présence et dans ma première restitution aux accueillants de l'Accueil : « Je ne comprends toujours pas ce qui fait que cela se passe bien ! ». Progressivement, les éléments d'observation et les entretiens me mettent sur une piste : la réciprocité est limitée. Ce chapitre évoque les formes plurielles de réciprocité limitée, les justifications de cette réserve et les modalités sur lesquelles se construisent une réciprocité prudente.

### I. Contenir la réciprocité relationnelle

Je mets ici à jour trois formes de réciprocité. Leur point commun est constitué par le fait que cette réciprocité est restreinte, certaines caractéristiques s'opposent ou empêchent de parvenir à une réciprocité relationnelle.

#### **1. Réciprocité dans l'instant**

La réciprocité dans l'instant ne peut s'appuyer sur l'avenir, l'échange doit se clore car demain est incertain. Malgré tout, ce qui peut se vivre dans l'instant peut être intense et de qualité.

#### *L'impossible long terme*

Aujourd'hui, une personne que je n'avais jamais vue fait son entrée dans l'Accueil. Renseignements pris, les bénévoles du jour ne l'ont jamais vue non plus. C'est une dame à qui il est difficile de donner un âge tellement elle est marquée physiquement : peut-être plus de 60 ans. Rose a le visage tout ridé, une certaine douceur en émane toutefois. De grands yeux bleus l'animent. Elle a un bonnet marron sur la tête, un anorak et semble très vêtue. Plutôt petite, elle est aussi toute fine. Une odeur assez forte se dégage d'elle, une odeur que je commence à reconnaître, que je ne sais pourtant pas nommer, l'odeur des personnes qui sont à la rue depuis longtemps. Rose nous demande comment avoir à manger, je lui explique le fonctionnement du buffet. Elle prend la file et remplit son plateau A chaque fois qu'elle reçoit une

denrée, sa réponse est la même : « Merci infiniment », accompagnée d'un petit sourire et d'un regard. Ma collègue de buffet et moi-même, on se jette un petit coup d'œil. Nous n'avons pas l'habitude que l'on nous remercie de la sorte.

Plus tard, elle revient vers nous pour avoir des renseignements pour être hébergée. Nous avons une longue conversation, sur les conditions d'hébergement des femmes SDF mais aussi sur un complot dont elle est persuadée, visant l'anéantissement du sud de la France. Son discours est très argumenté, le tout dans un langage châtié. Après notre conversation, elle nous remercie encore plusieurs fois et j'essaie de lui dire que notre conversation m'a beaucoup intéressée. Ma collègue bénévole lui dit de bien repasser quand elle le veut, qu'elle trouvera toujours de quoi se restaurer mais aussi quelqu'un avec qui discuter. Rose repart néanmoins sans que l'on ait trouvé de solution à son problème d'hébergement. Je la rencontre dans la rue une semaine plus tard. J'ai failli ne pas la reconnaître : le dos voûté, traînant ses sacs, parlant toute seule la tête basse. Je n'ai pas osé l'aborder. Je ne l'ai plus revu à l'Accueil.

Journal de terrain, observation au buffet et discussion avec Rose, accueillie et Joëlle, bénévole, 20 avril 2018 – rencontre inopinée, la semaine suivante

Rose, c'est l'histoire de ces rencontres fugitives vécues à l'Accueil. Certaines ne marquent pas, celle-ci a laissé des traces chez Joëlle et moi. Déjà, Rose est une femme et il est extrêmement rare d'en rencontrer à l'Accueil, seule. Les femmes qui fréquentent l'Accueil sont souvent dans un parcours de migration et sont accompagnées par des personnes de leur famille. Alors, la présence de Rose nous interpelle, elle ne passe pas inaperçue d'autant qu'elle porte les stigmates d'une vie à la rue. Cette présentation contraste avec son niveau de langage soutenu, tant pour nous remercier que pour échanger avec nous. Elle se place dans une forme relationnelle qui invite à l'échange, elle l'initie d'ailleurs. Lorsqu'elle repart ce jour là, Joëlle me dira combien cet échange l'a touchée. Elle ne s'était jamais posée la question de l'hébergement des femmes à la rue, aurait aimé en faire plus pour elle. Cette rencontre initie une relation et nous espérons la poursuivre. Mais, nous devons nous contenter de cette réciprocité immédiate car nous ne reverrons pas Rose. Nous restons suspendues à ce potentiel retour, sachant pourtant combien la vie de certaines personnes en grande précarité ne peut se permettre le long terme :

« Et quand on ne pense pas au long terme, il n'y a pas d'espoir de « se revoir », il existe tout juste le sentiment d'une destinée partagée, un sentiment de fraternité, un besoin de

rejoindre les rangs, de se retrouver épaule contre épaule ou de marcher au pas. La solidarité a peu de chance d'avoir des pousses et de prendre racine. Les relations sont remarquables avant tout par leur fragilité et leur côté superficiel. »

(Bauman, 2009 : 143)

Même si Rose revenait, il faudrait que l'une de nous soit présente, gardienne de la mémoire de cette réciprocité initiée, afin de s'appuyer sur le passé pour réactiver la relation. La réciprocité relationnelle a besoin de la projection du présent dans l'avenir mais ici, ce pari n'est pas faisable car l'avenir est tellement incertain. L'immédiat « qui précède ou suit sans intermédiaire, dans l'espace ou le temps » (Rey, 2005: 1838) s'impose à nous. Rose vit au jour le jour, elle ne sait pas où elle va dormir ce soir, se déplace au gré d'indications de lieux accueillants pour des femmes. Comme pour beaucoup de personnes en grande précarité, le futur est soumis à l'instabilité, l'incertitude et l'insécurité, soumis aux aléas, signes d'une temporalité chaotique, ne permettant aucune anticipation stable. Le temps mais aussi l'espace manquent dans ces rencontres éphémères : « L'action réciproque fait de l'espace, jusqu'alors vide et néant, quelque chose *pour nous*, elle le remplit tandis qu'il la rend possible » (Simmel, 1908 : 601). Un court instant, l'espace crée par Rose et nous a permis cet « entre », chargé de réciprocité.

La réciprocité relationnelle est donc restreinte par la temporalité de la rencontre, temporalité perturbée par l'incertitude. Cette caractéristique invite les protagonistes à ajuster la relation à chaque rencontre, à anticiper la possibilité qu'il n'y ait pas de suite en gardant une forme d'ouverture. La rencontre se déroule sous le signe de l'imprévu et personne ne se risque à projeter ses effets : « Alors s'en tenir à chaque fois au présent de la rencontre, c'est faire tenir le fil par le regard et la parole. Dès lors, le possible n'est pas inscrit dans un horizon d'attente préalablement défini : l'avenir reste suspendu à ce possible immédiat, là où la rupture menace potentiellement la relation » (Ravon, Pichon, Franguiadakis, Laval, 2000 : 79). Cet appel au présent s'éloigne des conceptions du travail social où l'on tend à inscrire la relation dans un temps long, soutenu par un projet et un contrat, proposant une réciprocité balisée avec en filigrane l'espoir d'une relation de confiance permettant un lien plus solide.

Cette réciprocité immédiate s'appuie alors sur de petits gestes discrets, seulement connus des personnes qui les utilisent pour interagir. Rosa (bénévole) s'en étonne :

|R. Oui... tu vois, quelquefois, c'est drôle, on me remercie. Pourtant je fais rien...

S. *On te remercie bien de quelque chose ?*

R. Euh, oui : « Alala, votre sourire fait du bien »... Je fais : « Bon, ben, tant mieux! »

S. *(rires)*

R. Oh ben ça me va, ça me va. Jusque là, ça me va.

S. *C'est une manière d'être ?*

R. Oui, j'sais pas. Et alors du coup, je me dis mais dans le fond, voilà, ça m'a un peu déculpabilisé parce que je me suis dit, dans le fond, ce qui compte, c'est la présence, et qu'on a rien besoin de dire dans le fond... alors ça m'a...

S. *soulagée ?*

R. Oui un peu déculpabilisée, un peu et je me dis : « Ce qui se passe, ça se passe ». Je calcule pas...

Entretien avec Rosa, bénévole, le 03 mai 2018

Rosa découvre le pouvoir d'un sourire partagé. Elle se pose de multiples questions sur sa manière d'entrer en relation et se rend compte qu'on ne peut pas tout prévoir : « Ce qui se passe, ça se passe » ! Saisir un moment, proposer un regard, un signe de connivence, une marque infime de reconnaissance, recevoir un retour permet d'engager une réciprocité éphémère. Elle peut paraître infime, dérisoire et pourtant, du côté des accueillis, cette attitude est valorisée :

A. Non mais tu vois déjà tu galères la nuit dehors et ici, tu vois quelqu'un avec un petit sourire et tu as rien demandé, ça te met du baume au cœur. Ça veut dire qu'on te fait un sourire, un parmi tant d'autres mais on te met un peu de chaleur dans ton bordel de merde. Et tu vois, dans la situation que j'avais, un petit sourire c'était pas grand-chose mais ça faisait toujours plaisir.»

Entretien avec Alex, accueilli, 07 mai 2018

Il n'y a pas d'offense à s'en tenir à ce geste réciproque, instantané et direct et qui sait, si l'on se revoit, il peut aussi être une base pour asseoir une potentielle réciprocité relationnelle. Dans cette réciprocité immédiate, les protagonistes semblent comprendre l'instabilité de la relation et ils ne se doivent rien : un sourire, un merci, on est quitte.

A l'Accueil, les temporalités sont diverses et quelquefois paradoxales. Il y a le temps de l'institution. Celle-ci balise l'organisation par ses horaires d'ouverture, ses temps limités pour certains services (douche en 20 minutes), ses files d'attente. Puis, le temps des bénévoles, très cadré, il est soutenu par une succession de tâches à accomplir, de manière rationnelle permettant de délivrer un service, même si après 11h ou l'après-midi, leur temps devient plus modulable, plus ouvert. Les accueillis font face, selon leur situation, à des temporalités différentes. Les habitués ont intégré le passage à l'Accueil dans leur routine quotidienne et souvent leur quotidien est peu soumis à la surprise tant leur ancrage dans la précarité est ancien. Pour d'autres, comme Rose, rien n'est stable. L'absence d'hébergement stable semble être la dimension la plus susceptible de créer un temps chaotique et cela impacte la possibilité de nouer une relation où une réciprocité durable aurait sa place.

Des épreuves temporelles (Gardella, 2016) s'observent lorsque des temporalités différentes, ici entre accueillis et bénévoles, créent des troubles, des tensions, des doutes. E. Gardella évoque la figure de l'accompagnement sans fin, dans son propos, où des intervenants sociaux doivent soutenir leurs publics dans une temporalité longue. Il explore alors les effets de ce temps long sur la relation. A l'Accueil, la réciprocité immédiate permet d'observer comment se dépêtrer de cette épreuve temporelle où personne, pour des raisons différentes, n'a le temps nécessaire pour installer la relation. Les protagonistes doivent apprendre à se jouer du temps pour signifier à l'autre l'absence d'hostilité, de ressentiment face à une relation écourtée. Ces logiques d'action relèvent de la tactique, par opposition à la stratégie. Pour mieux comprendre cela, il faut accepter le principe, en suivant M. Bessin (1998), selon lequel le temps est un effet des pratiques et pas seulement un contenant de la pratique. De multiples logiques d'action liées à une pluralité de temporalités sont mises en œuvre dans le flux de la vie quotidienne, incluant à la fois des actions préméditées, inscrites dans un temps long et des actions improvisées, dépendantes des contingences liées à l'action préméditée.

### *Chronos et Kairos*

Cette partition renvoie à deux manières d'envisager le temps. La première s'appuie sur la figure de *Chronos*. La durée est découpée, relève de la succession d'étapes dans un temps conçu comme linéaire, objectivé et mesurable :

« Le *Chronos* relève d'un temps préalable à l'action. [...] La référence à un système extérieur et quantitatif assimile le temps du *Chronos*, tels l'espace avec le système métrique, à un vide à combler, une forme de contenant existant *a priori*, dans lequel les

activités se répartissent et peuvent se comptabiliser. On peut ainsi, avec une échelle du temps définie au préalable, mesurer, établir un emploi du temps, planifier... Cette dimension conduit à une forme d'efficacité quantifiée, telle la rapidité ou la précocité. »  
(Bessin, 1998 : 62)

Chronos qualifie plutôt le temps des bénévoles, il permet l'anticipation, l'organisation et une efficacité quotidienne. Un agir stratégique (Soulet, 2003) peut ici se déployer puisque le temps peut être découpé en périodes successives, reliées entre elles par un fil conducteur cohérent. La projection dans l'avenir et, de ce fait, l'anticipation sont possibles.

La seconde manière d'envisager le temps repose sur la figure de *Kairos*. C'est la dimension qui suggère l'opportunité, le moment adéquat ou favorable, l'occasion propice. L'action est en train de se faire et la situation prend en compte les imprévus, les contingences, sacrifie l'immuable à l'adaptable, repousse ce qui était attendu dans les temps. On aborde ainsi la perspective qualitative et pragmatique du temps : « Dans cette dimension *Kairos* de l'expérience du temps, le « quand ? » s'exprime non plus en termes de « combien ? », mais en termes de « comment ? », « à quel moment ? », « par rapport à qui, à quoi ? » (Bessin, 1998 : 62). Ces façons d'envisager le temps rejoignent la réflexion de M. De Certeau (1980) portant sur les manières de faire, les usages de ce qui est donné à accomplir. Ces manières de faire sont régulées par un premier niveau structurel, systémique (pour le dire rapidement, elles sont déterminées) mais un second niveau d'analyse met en lumière les façons particulières de tirer parti de ce qui est imposé, créant ainsi du jeu : « Ainsi, les pratiques ordinaires qui se confrontent à des temporalités dominantes – structures qui constituent certes un cadre, mais à partir duquel peuvent être détournées les formes d'imposition – sont également productrices de temporalités qui leur sont propres. Ce sont des logiques de l'ordre de la tactique, qui se différencie de la stratégie » (Bessin, 1998 : 64).

Il y a ceux qui maîtrisent le temps, pour lesquels M. De Certeau parle de « possession d'un propre » (1980 : 51), lieu abstrait où s'appliqueraient leurs décisions concernant l'organisation temporelle. Mais les individus peuvent proposer des tactiques qui utilisent, manipulent, détournent les stratégies, qui elles, visent à produire, quadriller et imposer. La tactique part du lieu de l'autre : « Elle fait du coup par coup. Elle profite des « occasions » et en dépend, sans bases où stocker des bénéfices, augmenter un propre et prévoir des sorties. Ce qu'elle gagne ne se garde pas. Ce non-lieu lui permet sans doute la mobilité, mais dans une docilité aux aléas du temps, pour saisir au vol les possibilités qu'offre un instant ». (De Certeau, 1980 : 60-61 cité par Bessin, 1998 : 64). Cette

temporalité permet un agir tactique (Soulet, 2003 : 139), ancré dans l'ici et maintenant prenant acte de l'impossibilité à relier les séquences temporelles successives dans un tout cohérent.

Face à une temporalité très capricieuse, accueillis et bénévoles peuvent s'ajuster et développent des tactiques pour pouvoir interagir. Ils saisissent des opportunités, ne sachant pas de quoi demain sera fait. Rose, en un passage au buffet, temps dominé par les contraintes s'il en est, a su indiquer aux bénévoles sa prédisposition à un potentiel échange, lesquels ont su déjouer le temps et prendre un peu de disponibilité pour elle. L'enjeu n'est alors pas de créer un lien inscrit dans le temps mais de profiter de l'opportunité créée pour interagir. Certains bénévoles savent utiliser des espaces propices pour créer une réciprocité porteuse bien que limitée. Toutes les semaines, Loïc est en charge de l'accompagnement de certains accueillis chez le dentiste. Les personnes concernées changent régulièrement, selon la durée des soins :

L. Pour en revenir à mon accompagnement chez le dentiste, j'y vais déjà avec du matériel. J'y vais avec un pochon, pleins de jeux, le jeu de dames, le jeu de domino, j'ai les Mikados, j'ai les feutres de toutes les couleurs, les bouquins pour enfants à colorier, des gommettes. [...] J'ai mon rituel, je ne connais pas les personnes que je vais avoir, des hommes ou des femmes, une maman qui accompagne un enfant ou un papa. [...] J'emmène même le journal. Et là chacun fait comme il veut. Il y en a qui ont leur téléphone et qui jouent pendant tout le temps, d'autres qui sautent sur les jeux mais c'est plutôt ceux qui me connaissent et qui sont déjà venus. Ceux qui lisent quelques nouvelles dans le journal. C'est vraiment marrant tout ce qui se passe. De temps en temps, j'apprends des règles, comment on joue aux dominos en Macédoine, en Albanie... Moi, mon objectif c'est que cet accompagnement chez le dentiste, ce soit aussi un bon moment. Pour tout le monde. J'assiste à des scènes marrantes.

*S. Et toi tu joues ?*

L. Je suis à disposition mais je joue pas toujours. En principe quand j'arrive, je laisse faire. Ils me demandent de jouer, je leur dis : « Non pas tout de suite », je lis le journal pour lire les nouvelles. Et puis après, je peux jouer ou dessiner. Il y a des femmes par exemple qui jouent remarquablement bien au domino. J'ai pris des raclées aux dominos, cette petite dame de Macédoine qui me regardait droit dans les yeux et qui me disait toi tu vas perdre au domino tu vas perdre 5-0 et en effet elle m'a mis 5-0.

Entretien avec Loïc, bénévole, 16 avril 2018

Dans ces accompagnements, les protagonistes changent régulièrement et le temps, l'espace disponible sont circonscrits. Loïc parvient toutefois, par son rituel, à proposer un lien. Chacun en dispose à sa guise, mais il n'est pas seulement le chauffeur et les accueillis ne sont pas seulement ses passagers. Il y a un possible, même si la réciprocité relationnelle ne peut se déployer dans le temps. Loïc pallie aux effets de la discontinuité par une proposition, permettant à ceux et celles le souhaitant, de disposer d'un support pour interagir.

Par ailleurs, certains bénévoles intervenant durant le Plan Grand Froid se positionnent de la même manière. Le Plan Grand Froid est un dispositif ministériel activé lorsque les températures hivernales mettent en danger des personnes. Il est surtout connu pour permettre une protection des personnes sans abri et les mesures les concernant sont prises et notamment le renforcement des capacités d'accueil, d'hébergement et d'insertion, comprenant notamment un renforcement du dispositif 115, l'ouverture de lieux d'accueil, la mise en place au préalable de partenariats en vue d'anticiper les épisodes de froid extrême. Le renforcement de la veille sociale est aussi mis en place.

A l'Accueil, cela se traduit par une ouverture beaucoup plus large, toute la journée et les matinées des week-ends. Lorsque le Plan Grand Froid est activé, toute l'organisation change et notamment, de nouveaux bénévoles interviennent, particulièrement les week-ends. Ce sont très souvent des personnes qui travaillent la semaine et qui ne peuvent pas s'engager régulièrement mais elles se sont cependant positionnées sur les listes permettant de faire appel à elles en cas d'ouverture le week-ends. Lorsque cela arrive pendant mon travail de terrain, je me positionne pour être des leurs. Les accueillis réguliers ne les connaissent pas et quelquefois râlent parce qu'ils ne font pas comme d'habitude. Mais certains de ces bénévoles sont aussi moins cantonnés dans la cuisine, peuvent préparer des plats pour le lendemain : ils s'installent alors en salle, notamment pour couper des légumes, il n'est alors pas rare que certains accueillis les rejoignent. A mes questions, l'un de ces bénévoles m'expliquera qu'il n'a pas la pression des habitudes. Il est là ponctuellement et aime passer un bon moment avec les accueillis, et ce n'est pas en restant derrière le buffet ou dans la cuisine qu'il pourra le faire. De cette discontinuité, il en fait une proposition, à la disposition de ceux qui veulent. Durant ces week-ends d'ouverture exceptionnelle, il y a beaucoup moins d'accueillis qui fréquentent l'Accueil, ce qui permet de proposer des opportunités différentes, dans un temps moins contraint. Par ailleurs, l'engagement ponctuel de ces bénévoles leur permet aussi de ne pas se laisser déborder par une relation réciproque inscrite dans le temps. Accueillis et bénévoles se reverront rarement et chacun est libre de profiter de cette réciprocité immédiate, sans risque.



L'Accueil prend acte la temporalité incertaine des accueillis en offrant un service immédiatement efficient. Cette efficience se fait aussi au prix d'une organisation contraignant le temps des bénévoles. Malgré cela, des bénévoles et des accueillis trouvent des tactiques et saisissent des opportunités pour interagir en acceptant le présent, l'instant comme cadre de la relation. La réciprocité relationnelle ne peut se déployer car elle a besoin de temps pour gagner en force et engager chacun dans une alliance porteuse. Mais, investir le présent reste une pratique pertinente pour s'assurer d'une reconnaissance mutuelle minimale.

## **2. Réciprocité superficielle**

L'Accueil est un lieu où de nombreuses personnes interagissent. Des groupes de personnes accueillies discutent, des bénévoles se passent des consignes, échangent entre eux quelques instants. Mais les interactions entre accueillis et bénévoles restent majoritairement limitées et donnent le sentiment d'être superficielles.

### *L'art de la co-présence*

Gilbert vient tous les jours à l'Accueil et n'utilise que le buffet. Chaque matin, il donne un petit coup de tête, en signe de salut lorsqu'il arrive au début du buffet, puis la tête baissée, sans un mot mais sans défiance non plus, il choisit les aliments qu'il veut manger. Il va ensuite s'asseoir à une table, souvent seul puis part, sans même qu'on l'ait remarqué. L'interaction avec les bénévoles est minime, ceux-ci ne vont pas non plus chercher la discussion avec lui. Pour ma part, je crois même, dans un premier temps qu'il est muet. Mais c'est en observant son attitude le vendredi que je m'aperçois que son comportement peut légèrement changer et notamment avec une bénévole qui a droit à un sourire et quelques mots lorsqu'elle est au buffet. M'apercevant que Gilbert parle, le confirmant par des discussions que je le vois avoir avec une accueillie, je m'installe à leur table, me servant de la relation initiée avec ladite dame. On est vendredi et je tente d'amener la conversation sur ce passage au buffet en demandant aux deux si « tout va bien lors des passages au buffet, s'ils sont satisfaits ? ». Gilbert m'explique alors qu'il se fait discret pour ne pas avoir de souci lorsqu'il passe au buffet, il ne m'en dira pas plus sur les risques encourus. Mais le vendredi, il y a « la dame là » et d'un signe de tête, il me montre la bénévole en question. Je lui demande alors ce que ça change quand il y a la dame, ce à quoi il me répond : « elle est gentille, elle ».

Gilbert définit la situation habituelle comme nécessitant de sa part une discrétion, voire un effacement. Il s'ajuste à cette définition où les bénévoles sont vus comme lointains et manquant de

gentillesse. Il est cependant capable de s'ajuster à quelqu'un qui, selon lui, met autre chose dans la relation : cette considération perçue comme différente fait bouger son positionnement. Il indique réciproquement à la bénévole qu'il est sensible à son attitude. Gilbert passe d'une attitude neutre et sans mot à une ébauche d'interaction, celle-ci ne parvenant toutefois pas à gagner de la force, à se déployer plus avant. L'attitude habituelle de Gilbert n'est pas bravache, il ne cherche pas le défi, la provocation. De la même manière, les bénévoles ne reprochent rien à Gilbert, ne savent rien de lui mais rien ne pose souci. Les uns et les autres s'appuient sur de l'inattention polie (Joseph, 1998 ; Goffman, 1973) pour se côtoyer. On ne se connaît pas et on a pas envie de mieux se connaître. Les échanges s'en tiennent au strict minimum, en tout cas dans un premier temps car la possibilité d'une relation ultérieure plus poussée n'est pas invalidée.

L'inattention polie permet à la fois reconnaissance de la co-présence et jeu sur l'investissement ou non dans l'interaction. Ce concept, utilisé pour qualifier l'attitude d'étrangers qui se croisent dans l'espace public, se caractérise par une absence de communication, le maintien de l'anonymat, l'acceptation de l'indétermination d'autrui où chacun renonce à savoir qui est qui, ce que l'autre pense, fait, éprouve. Toutefois, cette inattention ne veut pas dire que l'on ne voit pas l'autre. Tout un protocole d'ajustements permanents permet la coexistence sans heurts dans un espace partagé : « Chacun accorde à autrui assez d'attention visuelle pour montrer qu'il se rend compte de sa présence (et qu'il admet ouvertement l'avoir vu) tout en limitant l'attention qu'il lui porte afin d'exprimer qu'il ne constitue pas un sujet particulier de curiosité » (Goffman, 1963 : 84).

Cette forme interactionnelle, s'en tenant au minimum, interroge certains bénévoles. En témoigne les dires de Rosa, lors de notre entretien. Je la questionne sur la forme de son engagement, car Rosa ne vient que lorsqu'il y a besoin. Elle nomme cela « faire le pompier ». Mais cette manière d'être présente a des répercussions sur la relation qu'elle peut nouer avec les personnes accueillies :

R. Je sais pas, quelque part je me protège, je sais pas, je ne sais pas de quoi, peut-être que... Des fois, je me dis : « Oh lala, je me sens pas le courage ». Et que finalement, alors, j'aime quand je fais des choses, comme ça, partagées, mais enfin pas trop quoi. Finalement, c'est pas plus mal de faire la vaisselle des fois, je me dis. On tourne le dos, on sert juste ceux qui viennent à la fenêtre pour prendre une boisson. Voilà... je m'intrigue moi-même ! [...]

S. *Mais tu disais quand même qu'il y avait quelque chose qui t'intriguait chez ces personnes là ?*

R. Oui, aussi... mais du coup, j'y vais pas.... je suis pas assez disponible pour... d'abord je viens pas souvent...

S. Ça, ça compte ?

R. Et du coup, quelque part, je me dis, dans le fond ça t'arrange...

S. Peut-être... qu'est ce qui te ferait esquiver ces relations là ?

(Silence)

R. Peut-être la peur de nouer un trop grand lien...

Entretien avec Rosa, bénévole, 3 mai 2018

Rosa nomme les hésitations qui la traversent. Elle aurait aimé s'engager plus dans la relation avec les personnes mais constate son impossibilité à y parvenir, gênée par le rythme de son engagement mais aussi par la peur. Je reviendrais dans la partie II sur les raisons qui limitent la réciprocité, Rosa indiquant là une piste. Finalement, une grande partie des bénévoles et des accueillis s'en tiennent, dans un premier temps, à ajuster la relation aux effets de la coprésence.

Car bénévoles et accueillis doivent tenir compte de cette coprésence, dans le même espace et dans le même temps, entendue comme une « présence physique immédiate d'une ou plusieurs autres personnes » (Goffman, 2002 : 42). Elle rend possible une perceptibilité mutuelle et ne se limite pas à la juxtaposition des corps, même si celle-ci est déterminante. Elle définit le caractère situé et incarné d'une interaction sociale. Les acteurs agissent en fonction de la situation dans laquelle ils sont présents corporellement : ils se savent observables, peuvent se percevoir mutuellement et ils en sont conscients (Joseph, 1998). Cette coprésence nécessaire ne garantit pas qu'il y ait de la communication et des échanges mais elle nécessite un travail de mise en forme de la coexistence, G. Simmel parlerait de structuration de la juxtaposition solitaire des individus. Se sachant potentiellement observé, chacun est contraint de se présenter selon les normes attendues, de créer le personnage qui ne démentira pas les attentes de l'observateur. Mais l'observé étant aussi observateur, il a aussi le pouvoir, par son regard, d'actualiser la situation et de contraindre l'autre à entrer dans les codes qui définissent les circonstances partagées.

La plupart du temps, la relation entre accueillis et accueillants se déroule sans trop de heurts. En y regardant de plus près, je m'aperçois que chacun y met du sien. Le positionnement de certains bénévoles prend appui sur l'instauration d'une distance permettant de gérer les contraintes de la coprésence. De la même manière, certains accueillis maintiennent une distance avec les bénévoles,

tout en respectant un minimum de normes communes. L'attention à l'autre reste minimale, quoique focalisée. La relation s'appuie sur un cadre qui valorise d'une part, l'identité sociale immédiate induite par la présence dans ce lieu - l'identité d'accueilli et celle de bénévole - et d'autre part, l'activité pour laquelle chaque personne est dans cet espace - donner/recevoir de la nourriture par exemple.

Les transactions entre accueillis et bénévoles sont cependant ajustées en permanence. Ainsi, l'attitude des protagonistes de la relation doit être rapidement identifiable et intelligible par l'autre pour permettre l'adaptation des conduites de chacun :

« Être exposé ou observé, c'est prendre des poses. C'est là tout l'art de l'exposition pour chacun de nous : assumer le fait que nous sommes visibles et voyants, observables sans doute, mais aussi observateurs parce que nous savons que nous sommes observables. Il ne faut pas voir dans ce jeu de regards, dans cette réciprocité des perspectives, l'univers de la méfiance et l'enfer de la société de cour. Une pose est une forme d'*attention coopérative* par laquelle je reconnais que je suis observable pour autrui et pas seulement par autrui. »

(Joseph, 1998 : 38)

L'exposition à autrui oriente les conduites, même si le choix de ces attitudes, de ce positionnement ne passe pas par le discours. L'attention aux détails, au contexte, le regard, les gestes, les postures corporelles rendent lisibles le mode de coprésence instauré par les protagonistes. Cela est facilité, à l'Accueil, par le fait que les personnes sont très souvent des habitués, l'interconnaissance aide à proposer plus rapidement un comportement approprié à la situation. Le jeu des regards et des ajustements mutuels est à l'œuvre continuellement et permet de pacifier l'ambiance. Il s'agira de détecter dans l'attitude d'Allan, venant prendre un café, les signes d'un refus total de communication, là où d'habitude, il est possible d'échanger quelques mots. Les accueillis seront toujours reçus de manière égale par Nadine, Françoise, remarquables par la stabilité de leur humeur, par leurs phrases d'accueil ritualisées mais témoignant d'ajustements à certaines situations, par exemple lorsque Karim arrive avec les signes d'une prise de toxiques récente laissant présager un débordement comportemental si les bénévoles ne s'adaptent pas.

La réciprocité est présente mais reste en surface. La présence de chacun garde une part de mystère, une énigme que personne ne se risque à lever. Mais le danger est aussi que la coprésence soit prétexte à l'indifférence ou même à la défiance. Trop à distance, les protagonistes n'ont quasiment

plus d'attention aux variations d'attitudes, de paroles, de comportements et l'ajustement ne se fait pas. La réciprocité ne se satisfait pas de la routine. En cas de conflit, cet ajustement ne pouvant se faire, il est alors impossible de le régler sereinement car les acteurs ne peuvent s'appuyer sur ce qu'ils ont observé mutuellement de l'autre.

Cette attitude prenant en compte les effets de la coprésence peut donc être qualifiée de pivot dans le sens où la relation peut basculer soit vers une absence de réciprocité, soit vers une interaction où la réciprocité se déploie. Certains bénévoles et accueillis se tiennent sur un fil, posent des conditions et des limites à la relation. Gilles (bénévole) nomme cette prudence, nous parlons de son degré de connaissance des accueillis :

G. Oui, de vue, même avec certains Albanais. T'as le grand costaud, là, il est tout sympa, tu discutes, c'est difficile, mais un peu... Oui y'a des mecs avec qui on peut discuter. Mais je te dis, c'est d'abord, c'est eux s'ils me causent, c'est avec plaisir mais moi j'irais pas engager, comme elle peut le faire [*il parle de Joëlle, bénévole*]. Moi, j'irais pas engager une conversation avec...

S. *Même avec quelqu'un que tu as un peu repéré, t'y retournera pas pour dire « alors comment ça va aujourd'hui ? » ou...*

G. Ouais, voilà, mais ça s'arrête là quand même, ça va pas...

S. *T'irais pas t'asseoir en salle avec quelqu'un que tu connais ou...*

G. Non, c'est pas mon truc... après chacun sa personnalité aussi...

Entretien avec Gilles et Joëlle, bénévoles, 9 mai 2018

### *Contiguïté*

A l'Accueil, cette réciprocité que je qualifie de superficielle peut aussi se manifester sous une forme plus ouverte où la gageure sera : montrer que l'on reconnaît l'autre tout en gardant une réserve sur ce que l'on partage de soi. Dans la lignée de la discussion avec Gilles où il signifie sa préférence pour une interaction minimale, il évoque ensuite les conditions dans lesquelles une plus grande réciprocité peut être possible. Joëlle, bénévole, fait partie de cet entretien et apporte des informations complémentaires :

G. Mais après, à côté de ça, il faut s'intéresser à ceux qui sont sympas hein, c'est tout...

T'as le mec avec son vélo électrique, il est génial ce type là...

*S. Richard ?*

J. Claude ... Maintenant il parle que du vélo !

G. Mais lui, il a toujours quelque chose à dire.

J. Je l'ai rencontré le jour où il l'avait acheté, j'étais avec ma sœur alors : « Ah la la, c'est super, ça va être super et tout ! ». Puis ma sœur en a acheté un, je lui ai dit, alors maintenant à chaque fois qu'il me voit : « Allez, il faut que vous en achetiez un, un vélo électrique... ». Il me parle que de ça.

G. Autant s'intéresser aux mecs gentils qui discutent, qui ont des choses à dire, même si elles ne sont pas d'une grande valeur, la conversation. Mais, voilà pour les autres...

Entretien avec Gilles et Joëlle, bénévoles, le 09 mai 2018

Gilles donne les ingrédients pour qu'un lien puisse s'initier : un mec gentil, qui a toujours des choses à dire, même si ce n'est pas d'une grande valeur. Aucun risque dans la relation, on s'en tient au minimum mais dans le même temps, les uns et les autres s'assurent une reconnaissance mutuelle. Mais Joëlle pointe le subterfuge car Claude, l'accueilli dont il est question, ne « parle que de ça ». Un sujet commun est trouvé, Joëlle ayant fait part que le vélo était un objet partagé et Claude s'appuie sur cela pour faire perdurer le lien. Ce faisant, il ne dit rien d'engageant sur lui, et ne demande rien de plus à l'autre : reconnaître l'autre et se préserver soi.

Claude est vraiment emblématique de cette attitude. Habitué des lieux, il vient tous les matins. Toujours d'humeur égale, il a ses habitudes et son cercle de relations avec lequel il partage un bout de matinée, assis à la même table. Il interagit avec les bénévoles mais les conversations restent toujours sur des sujets peu engageants, maniant ainsi le répertoire de ce que E. Goffman (1988) appelle des réserves sûres constituées de « messages auxquels les individus peuvent avoir recours quand ils sont dans une position où ils doivent maintenir un échange tout en ayant rien à dire » (Goffman, 1988 : 104). Elles sont constituées de banalités, permettant d'alimenter la conversation tout en étant adaptées à la situation : « Les banalités d'usage sont des plages pacifiées dans les relations avec l'étranger (celui qui vient d'ailleurs ou dont nous ne savons ce qu'il est ou ce qu'il fait), constituées de proverbes, de phrases toutes faites capables d'assurer des consensus provisoires » (Joseph, 1997 : 138).

Parallèlement, une partie des bénévoles valide la modalité choisie par les accueillis comme Claude. Ils ne forcent pas la relation, respectent l'intimité et la discrétion. Chacun s'abstient de « connaître tout ce que l'autre ne révèle pas positivement (Simmel, 1996 : 26, cité par Petitat, 2005 : 121) même si souvent, on en sait plus que ce que celui ci nous dévoile, par observation et réflexion. Les acteurs en présence sont tenus de respecter la définition de la situation donnée, initiée par une première interprétation d'un des acteurs, sauf si cette définition est trop éloignée de la réalité ou qu'elle met à mal le second protagoniste (Goffman, 1973). Tacitement, chacun sait où se tenir pour permettre un lien mais sans aller plus loin. Là encore, la réciprocité ne se déploie pas. C'est une réciprocité qui accepte la dissociation entre le soi et la présentation de soi. Rosa, bénévole, continue sa réflexion sur le fait d'être dans un lien superficiel avec les accueillis :

R. Alors ça aussi, je me juge un peu : « T'es pas là souvent, ça sert à rien ». Des fois, je me dis : « Est-ce que tu es assez attentive ? ». Je me dis que j'tourne au minimum quoi...

[...] S. *Mais quand les gens te remercient pour ton sourire, ou de converser de choses et d'autres ?*

R. Ça c'est presque agréable ça... Je me dis, on reste superficiel quoi mais après tout pourquoi pas.

S. *Et après tout...*

R. Qu'est ce que c'est qui nous dit qu'on doit creuser ?

Entretien avec Rosa, bénévole, 3 mai 2018

Certains bénévoles et certains accueillis, comme Rosa, trouvent du positif dans cet entre-deux entre indifférence et engagement. Autant le silence serait difficile à tenir car il peut être interprété comme rejetant, embarrassant, attaquant, autant l'engagement dans la relation, nécessaire à une réciprocité relationnelle, ne semble pas possible. Alors, échanger des propos futiles permet de sortir de l'implicite et témoigne d'un geste vers l'autre. Une continuité s'instaure mais elle tient sur de toutes petites choses. Une reconnaissance mutuelle est perceptible sans toutefois mobiliser le soi.

I. Joseph (2007) fait la différence entre la contiguïté et la coexistence pacifique. Cette dernière est illustrée par l'image de l'asile. La relation asilaire se caractérise par le chacun chez soi. Les différents territoires se juxtaposent sans empiétement et l'on retrouve le territoire des psychiatres,

des infirmiers et des malades. En référence à ce modèle de la coexistence pacifique où chacun accepte de cohabiter sans jamais trouver d'espace de partage, I. Joseph propose le modèle de la contiguïté, dont la forme commune seraient les relations de voisinage. Dans ces rencontres régulières, il y a la possibilité d'échanger quelques mots, de demander des nouvelles mais aussi selon les événements, de pouvoir s'épauler, même temporairement. Chacun reconnaît l'existence de l'autre, entretient la relation, sans exiger plus d'engagement que nécessaire. Cette pratique pose des dérives, des nœuds dans un espace qui a le coutumier comme cadre spacio-temporel. La dérive est un dispositif posé, par exemple, sur un bateau pour l'empêcher de dériver tandis que le nœud permet d'entrelacer, de garder ensemble. Si l'on file la métaphore, appuyer la relation sur la contiguïté permet de nouer des liens et de maintenir à flot la relation en empêchant chacun de s'éloigner trop. A l'Accueil, cette modalité relationnelle est présente, elle permet de faire tenir des gens ensemble, propose une parade à la défection, tant du côté des accueillis que des bénévoles. L'engagement minimal et circonstancié permet de tenir.

### *Réciprocité suspendue*

La réciprocité suspendue vient qualifier un angle particulier de la réciprocité superficielle. Ici, la relation se cantonne au minimum mais ce n'est pas un choix des protagonistes. Chacun voudrait certainement aller plus loin dans l'échange mais en est empêché :

Aujourd'hui, le Plan Grand Froid est activé, l'Accueil est donc ouvert toute la journée et à midi, une collation est possible. Vers 13h, je m'installe à une table dans la salle. Mme Sylva m'apporte une liasse de dessins faits par Paloma, sa fille et me les tend, avec un sourire et dit « Regarde ! ». Ils sont très beaux et Mme Sylva est visiblement fière du talent de sa fille. Je complimente Paloma. Le sourire de sa mère s'élargit. Nous restons assises côte à côte. Daniel (un enfant d'une autre famille) s'assoit à côté de moi pour dessiner. Ses parents viennent nous rejoindre. Je prends les crayons que me tend l'enfant, dessine un chat, le colorie, bruite les ronrons du chat et cela fait rire les adultes. Paloma se met à dessiner et nous les regardons faire. Je fais quelques commentaires et en retour, j'ai des sourires, des hochements de tête. Nous resterons ensemble une bonne demie-heure, sans pouvoir en dire plus... Nous ne parlons pas la même langue.

Journal de terrain, observation en salle, 14 février 2018



Que faire ? Que dire ? L'impossibilité de pouvoir converser, de trouver un langage commun suspend la possibilité d'ouvrir vers une réciprocité relationnelle. Il ne se passe pas rien, les gestes, les regards témoignent d'une envie d'interagir. De très nombreuses fois, Mme Sylva tentera d'engager une conversation et je m'attacherai à la faire tenir. Mais Mme Sylva a bien peu de mots français à sa disposition et ne connaît pas d'autres langues hormis l'Albanais. Les enfants se chargent quelquefois de traduire, notamment lorsque des démarches administratives sont nécessaires. Eux, ils progressent vite, ils vont à l'école. Souvent, avec Mme Sylva, nous nous retrouvons à la même table, sans rien dire sauf avec quelques mimes. Nous acceptons le silence car il dit quelque chose de notre relation. D. Le Breton (2015) catégorise les silences et fait la distinction entre les silences interactifs et les silences non interactifs. Dans les premiers, il aborde le rôle des silences dits socio-contextuels. Ces silences sont liés au contexte de l'interaction : écouter, faire preuve de déférence, être soumis au contrôle social (ce n'est pas le moment de parler), préférer se taire pour ne pas se laisser emporter par la colère, dédaigner l'autre, mais aussi respecter l'autre et partager des sentiments sans paroles.

Lorsque le langage oral fait défaut, l'alternative peut être d'accepter d'être côte à côte sans parler, en diminuant la gêne d'être en silence par la répétition de cette expérience, de se sentir relié sans pouvoir soutenir la relation par des mots. Ce lien instauré entre Mme Sylva et moi est de l'ordre de l'expérience. Il permet de comprendre combien il reste important d'ouvrir des espaces de rencontre informels où l'on peut s'asseoir sans rien dire et vérifier, avec frustration, une réciprocité possible mais suspendue faute de mots. Un autre exemple de cette réciprocité superficielle par obligation m'a été donné par Yvonne, bénévole de 80 ans. Lors d'une conversation dans la cuisine, elle m'explique pourquoi elle reste toujours dans la cuisine pour s'occuper de la vaisselle. Elle est bénévole depuis longtemps et a toujours aimé le lien avec les accueillis. Elle était toujours en train de discuter avec eux, de tout et de rien. Mais voilà, aujourd'hui, Thérèse est sourde et même avec ses appareils auditifs le brouhaha de la salle ne lui permet plus de suivre une conversation avec les accueillis. Alors, elle reste en cuisine « tant qu'elle servira à quelque chose » et à défaut d'autre chose.

La réciprocité superficielle permet de maintenir le flux des échanges et de garder contact. A la différence de la réciprocité relationnelle, elle ne fonde pas d'alliance durable car sa force est faible. Elle s'avère importante pour maintenir la paix au quotidien et propose une balise rassurante dans les échanges, un signe d'interconnaissance.

### 3. Réciprocité discrète

Dans les échanges quotidiens entre accueillis et bénévoles, certaines pratiques de réciprocité se passent de publicité.

#### *Réciprocité sous couverture*

A l'Accueil, le courrier est un service exigeant. Les personnes sans adresse fixe choisissent d'être domiciliées à l'Accueil et, même si certaines l'utilisent comme seconde adresse pour esquiver des courriers « indésirables » (contraventions, huissiers, décisions de justice), la plupart ont cette seule adresse et attendent souvent des courriers d'une grande importance : réponse d'une demande d'asile, documents administratifs liés à la santé, aux revenus... Ce poste est balisé par des règles précises pour assurer une bonne adéquation entre un courrier et son destinataire. Les bénévoles doivent donc demander systématiquement une carte avec une photo permettant autant que faire se peut de garantir l'identité de la personne. Mais, à l'observation, cela ne se fait pas toujours, comme en témoigne José, bénévole :

J. Moi j'aime bien cette relation du courrier. J'aime bien parce que bon, même si je ne suis pas dans les règles, tu as encore vu ce matin, « t'as ta carte, je te donne ton courrier », et ben moi non, non !

S. *Parce que tu connais les gens ?*

J. Non, parce que je souhaite les connaître d'une certaine manière et créer ce lien...

S. *Oui, te rappeler des personnes, c'est vrai que c'est important.*

J. Créer le lien avec les personnes, les appeler par leur prénom, leur donner le courrier avant qu'ils arrivent, comme ça ils ont le courrier... bon ça crée une... [...]. Il y a un autre A..., je crois. Lui il est très cool comme gars, il présente toujours sa carte, mais je veux pas sa carte moi... donc... je le vois... bonjour et hop là... [...]. J'aime bien c'est un petit vieux berbère, un petit vieux d'Afrique du Nord, j'aime bien ce gars là... tu vois on s'attache à des personnes... Ils te demandent un petit service par ci par là, est-ce que tu peux me lire ce courrier, parce qu'il sait pas lire, c'est des petites choses, ça fait des bons petits moments... ça fait un bon équilibre...

Entretien avec José, bénévole, 7 mai 2018

A chaque intervention à l'Accueil, José tient le poste au courrier à l'exclusion de toute autre. Il lui permet de créer un lien où il est en position de reconnaître l'autre et de devancer ses demandes. Lorsqu'on se connaît, on peut se passer du protocole ! Mais derrière ce lien valorisé, se niche deux pratiques intimement liées : l'une est discrétionnaire, l'autre discrète.

Discrétionnaire d'abord, car José n'a pas la même attitude avec tous, même s'il connaît les personnes. Il peut se montrer très protocolaire et demander ou non la carte d'identité signe la qualité de la relation. Il n'est pas question de traitement égalitaire de tous même si, institutionnellement, le même service est rendu à tous. Dans le creux des interactions se placent des différences de traitement, justifiées par la relation. José opère une forme de choix électif en fonction de critères subjectifs. L'attitude de l'accueilli est déterminante, José est sensible aux remerciements, aux petits temps de discussion qu'il a avec certains accueillis. Il perçoit comme une marque de confiance le fait que certains lui demandent de lire un courrier et le fait avec plaisir si l'accueilli ne l'exige pas comme un dû. Des traces de réciprocité sont à l'œuvre dans les interactions nouées entre José et certains accueillis. Cependant, ce pouvoir discrétionnaire tend à déséquilibrer la relation car seul José peut autoriser le manquement à la règle et signaler ainsi une interconnaissance suffisante justifiant la confiance. Les accueillis sont loin d'être inactifs dans ce processus mais au final, José détient une forme de pouvoir, se matérialisant dans un geste de contrôle ou non contrôle d'une carte d'identité.

Pour autant, il est possible de lire autrement ces dérogations à la règle. A l'Accueil, j'ai constaté assez régulièrement des exceptions à la règle acceptées ou proposées par les bénévoles. Par exemple, laisser faire une machine à laver alors qu'on est pas inscrit, laisser des affaires en dépôt, pouvoir se doucher après l'heure. Les accueillis qui sollicitent ces exceptions ont le plus souvent d'excellentes raisons pour le faire mais leur acceptation témoigne aussi d'une relation particulière entre un accueilli et un bénévole. Voici les propos de Joëlle et Gilles, parlant d'un accueilli :

J. Il vient, le matin, il arrivait le premier à la douche pour être sûr que la douche soit propre. Un monsieur très discret, pareil, on sait pas grand chose de lui, un retraité qui a sûrement une petite retraite mais moi, j'ai jamais su même s'il avait été marié, s'il avait des enfants, on sait pas grand-chose. Au moment où il va à la douche aussi bien, il dit : « Tu peux me mettre une banane de côté ? Parce que je vais aller me doucher maintenant et il y en aura plus ». Et ben avec lui, je le faisais... Tu vois avec lui, je lui faisais...

G. Oui c'est pour ça qu'il s'est branché avec Pierre (*le monsieur en question s'est fait rabroué vertement par un accueilli-bénévole alors qu'il tentait de lui faire la même demande*). Mais moi aussi après j'avais repéré le coup et je lui disais : « Viens la chercher là » (*le poste principal de Gilles est dans la cuisine*) et puis voilà !

J. Ou alors parfois, il me disait : « Je peux avoir un rasoir pour le week-end ? » et je lui donnais et Noémie (*une autre bénévole*) aussi. On le... on le trouvait...

G. Si le mec, il te le demande bien et qu'il te dit, c'est pour mon week-end...

J. Oui mais après, c'est peut-être malin, il est peut-être malin et il se dit : « Il faut bien que je sois, comme ça... » Après c'est ça...

G. Oui mais c'est bien normal, les gens sympathiques, tu vas être sympathique avec.

Entretien avec Joëlle et Gilles, bénévoles, 9 mai 2018

Cet extrait d'entretien décrit une tentative pour équilibrer la relation, la faire grandir. Joëlle et Gilles font face à ce monsieur sympathique, poli, discret. Ils sont happés par « le visage » de cet homme et ses demandes, de l'ordre du banal, les touchent. Refuser une banane, un rasoir semble tellement dérisoire face à un possible lien. Ces bénévoles font alors le choix de s'affranchir du cadre, au risque de créer des passes-droits dont on pourrait leur faire reproche. Ils connaissent peu cet homme mais font le pari d'une relation à venir ou tout au moins, d'un lien minime à entretenir. Le pouvoir discrétionnaire peut aussi être mis au service de la relation et ce monsieur pourra peut-être comprendre ce message en constatant que ses demandes ne sont pas tolérées par un autre bénévole.

Ces signes discrets de réciprocité peuvent aussi se voir au buffet, lorsqu'un bénévole sert un accueilli en fonction de ce qu'il aime sans même que celui-ci ait à le rappeler. Quelquefois, il garde un petit quelque chose qu'une personne en particulier affectionne particulièrement mais dont on ne disposera plus forcément lorsqu'elle se présentera au buffet. Ou remettre deux œufs à quelqu'un qui ne mange pas de viande. Ces attentions ne sont pas pour tout le monde, elles sont des régimes particuliers dérogatoires à la norme en vigueur mais là aussi signifiante d'une relation où l'on reconnaît l'autre. Mais la personne accueillie peut se retrouver en difficulté pour répondre à cette attention car elle ne peut manifester trop visiblement sa reconnaissance. Un clin d'œil, un sourire, une conversation plus tard, un merci appuyé mais discret, ces petits gestes viennent établir les prémises d'un rapprochement porteur d'une possible réciprocité ultérieure ou marquent une connivence déjà établie :

« Ces conduites traduisent une logique d'action où la relation singulière avec le bénéficiaire subordonne l'autorité des cadres moraux et des règles. La personne – saisie dès lors comme un “sujet” – devient le principe central d'orientation de l'action. Les choix de valeurs des bénévoles, s'ils demeurent des “outils” de configuration de l'action, sont désormais subordonnés aux préférences perçues ou supposées des bénéficiaires »

(Cortesero, 2004 : 438)

Ces pratiques, porteuses d'une potentielle réciprocité, sont toutefois limitées par le déséquilibre de la relation mais aussi par le fait de devoir rester sous couverture. A son poste au courrier, dans son attitude dérogatoire, José se garde de toute ostentation. Il cherche à être discret car il connaît la règle, la carte d'identité doit être exigée pour tous. Il doit y avoir un traitement égal de tous les accueillis mais aussi une pratique de contrôle qui garantit que c'est bien la bonne personne qui se présente pour le bon courrier. Mais le positionnement de José (ou d'autres bénévoles car il n'est pas le seul à faire cela) a des conséquences sur les relations entre les autres bénévoles et les accueillis. Les accueillis bénéficiant de ces exceptions ne comprennent pas toujours pourquoi tous les bénévoles ne les appliquent pas.

Mr P. se présente et je lui demande son document d'identité. Il me regarde et me dit : « Je ne l'ai pas ! Mais je suis connu ici, en principe on me la demande pas ». Mal à l'aise, je me réfugie derrière mon arrivée récente et mon manque de connaissance des accueillis. Et, en effet, au fur et à mesure, je connais les personnes venant régulièrement chercher leur courrier. Je continue à leur expliquer l'obligation à laquelle je suis tenue de leur demander ce document, notamment pour ne pas faire de distinction avec les autres personnes. Je tente de les rassurer : le fait de contrôler les papiers ne dit rien de notre relation ! Je les reconnais, bien sûr ! Mais ce discours ne tient plus, quand, en effet, on connaît suffisamment bien la personne pour ne plus avoir besoin de ces justificatifs et je trouve de plus en plus ridicule, voire blessant, de demander un justificatif d'identité. Avec les habitués du courrier, nous conversons régulièrement, je connais souvent des bribes de leur vie, j'explique le contenu de leur courrier si besoin... Je n'ai pas besoin d'une preuve de leur identité. Tout comme José, il m'arrive alors de déroger à la règle, discrètement pour ne pas être reprise par les autres bénévoles ou pour ne pas générer de questions posées par les autres utilisateurs. Certains bénévoles tiennent strictement la règle sans aucune exception, nous avons vu plus haut les conséquences de cet investissement zélé dans le contrôle. Mais les accueillis leur en font quelquefois vertement le reproche en divulguant les exceptions dont ils bénéficient. Ce faisant, ils mettent la lumière sur nos

infractions pourtant soigneusement gardées sous couverture avec le risque sous-jacent d'un contrôle plus sévère du respect des règles.

### *Réciprocité indirecte*

Dans certaines circonstances, des accueillis laissent apparaître une forme de réciprocité avec deux caractéristiques principales s'associant à la discrétion. Elle est épisodique dans le sens où elle ne s'actualise pas forcément dans des liens réguliers, et indirecte, sans viser une personne en particulier.

Allan vient tous les jours et malgré cela, il a peu de liens avec les bénévoles. Il se tient à distance, observe une attitude respectueuse et passe peu de temps à l'intérieur de l'Accueil. Son fief, c'est l'abri en bois dehors où il passe une grande partie de la matinée. Un jour, une violente dispute oppose une bénévole avec un accueilli et manifestement, ce dernier est de mauvaise foi, insultant et menaçant. Allan vient alors s'interposer, explique de manière très affirmée les règles à l'Accueil et fait en sorte que l'accueilli recule et sorte. En s'interposant, il protège la bénévole qui le remerciera. Allan est attentif, sous une apparence lointaine, aux événements indésirables à l'Accueil. Lors d'un entretien où nous en parlons et il m'explique mal supporter l'irrespect de certains par rapport à ce lieu et aux personnes qui interviennent. Il explique régulièrement aux autres le fonctionnement du lieu et aimerait que tous les accueillis s'en sentent responsables et en soient les gardiens afin de faire respecter la tranquillité. Ce n'est pas le cas de tous mais lui se sent dans ce rôle. Il donne l'exemple de l'abri en bois où Camille, l'éducatrice, n'a pas besoin de faire de remarques sur les règles (notamment sur la consommation d'alcool ou de cannabis) car avant son arrivée, la régulation a eu lieu.

Allan s'engage quand il perçoit des menaces pour l'Accueil ou pour les intervenants. Par sa volonté de protéger, il rend à ceux qui prennent soin de tenir le lieu. Ce n'est pas une relation de réciprocité continue, il modère son investissement, la dédie à certaines causes. Les bénévoles peuvent compter sur lui et réciproquement il compte sur eux pour ouvrir ce lieu si important pour lui. Cette attitude de protection vis à vis des bénévoles et du lieu se retrouve dans les paroles de Stéphane :

S. On est tous les gardiens du lieu. La plupart du temps, ça se passe bien, c'est parce que chacun fait attention. On a pas intérêt à ce que ça pète.

Stéphane pointe l'intérêt d'un lieu où les relations sont apaisées d'autant que, l'année précédente, il y a eu des moments de fermeture consécutifs à une tension et des actes de violence à l'Accueil. Certains accueillis font ici alliance avec les bénévoles et les professionnels pour préserver une forme de tranquillité. Là encore, le positionnement de ces accueillis n'est pas démonstratif, certaines tensions se résolvent entre eux, sans que personne ne le sache. D'ailleurs, Gilles, bénévole, en a conscience. On parle de la violence possible à l'Accueil et je lui demande s'il s'est déjà senti menacé :

G. Rien qui m'a bien... de ce côté là, côté violence non... On a vu quand même des mecs un peu chauds mais chaque fois que j'ai vu des gars qui étaient violents, qui gueulaient vers les éduc, ils se faisaient sortir par les autres. J'ai vu plusieurs cas comme ça où le mec commence à vouloir boxer, c'est les autres qui le sortent, donc quelque part tu te dis, s'ils règlent leurs comptes entre eux, tu prends le gros là hein, le mec, il discute pas longtemps, hein... donc non ».

Entretien avec Gilles et Joëlle, 9 mai 2018

La réciprocité discrète se décline sous deux formes. Sous couverture, elle ne se reconnaît qu'entre protagonistes partageant une connivence, mais s'avère souvent déséquilibrée. L'accueilli ne peut généralement y contribuer qu'en faisant la démonstration de sa reconnaissance. Indirecte, elle est plutôt une pratique des accueillis et le retour se fait par la pérennité de l'ouverture de l'Accueil. La réciprocité indirecte est d'ailleurs rarement perçue par les accueillants.

Si l'immédiateté, la superficialité et la discrétion décrivent les limites posées au déploiement d'une réciprocité relationnelle, les possibilités de ce déploiement ne sont toutefois pas anéanties mais juste limitées. Des caractéristiques communes sont pointées : une limitation des effets réciproques donnant peu de force à la relation, l'alliance est peu perceptible et peu soutenue par des symboles, l'engagement est limité dénotant une prudence dans la relation. S'engager nécessite une « implication active dans une situation, dans laquelle il s'agit d'organiser son expérience et de participer à un agencement productif d'actions » (Quéré, 2006 : 129). Ce positionnement sous-entend d'accepter de s'exposer à la dynamique des situations et donc à l'incertitude, à la contingence et aux apparences. Seule une certaine confiance permet de faire face à cela, je l'ai

évoqué dans les tenants de la réciprocité relationnelle, car elle permet de « faire avec » des informations inévitablement incomplètes, à faire abstraction des risques encourus et à relâcher partiellement le contrôle de l'interaction.

Mais bénévoles et accueillis peuvent être tentés de garder une prise sur les choses, de maîtriser des événements non désirés. Alors, l'application d'un principe de précaution dans la relation permet de continuer à agir mais en prévenant des risques de dommages : « La précaution sort tout naturellement de ce sentiment d'être menacé à hauteur de la faiblesse de ses propres forces, autant que de la force de ce qui les défie. Elle tient à la conscience même et à l'estimation de ce qu'on peut subir sans dommages, de ce qu'il faut prévenir, que ce soit par la fuite ou par l'action offensive, ou tout autre expédient » (Guéry, 2012 : 615). Chacun agit en tenant compte du risque, en fonction de ce qu'il connaît ou devine, en évaluant les dommages potentiels. La gageure est de parvenir à « agir « avant » que la menace ne prenne corps, ne se concrétise, ne se déclare. Agir est la précaution même, qui se « prend » sur le mode « précautionneux » qui implique un degré d'ignorance quant au quoi, au comment, au quand, mode qui ménage des possibilités ouvertes » (Guery, 2012 : 613). La prudence permet d'évaluer une situation, de limiter les conséquences relationnelles potentiellement délétères pour les protagonistes. La partie suivante explore les raisons de cette réciprocité prudente.

## II. Justifier d'une réciprocité prudente

Une partie des accueillis et des bénévoles se rejoignent pour mettre en place une réciprocité prudente. Leurs motivations sont sérieuses et cette partie s'attache à les mettre en lumière. L'autre perçu comme Étranger justifie les réserves relationnelles le temps de mieux se connaître mais la nécessité de se protéger et de protéger l'autre s'avère une finalité tout aussi importante.

### **1. Apprivoiser l'incertitude face à l'autre**

La réciprocité relationnelle engage et nécessite de prendre le risque de la confiance. Peu de protagonistes de l'Accueil le peuvent et ils prennent alors le temps d'évaluer les intentions de l'autre, en limitant la réciprocité.

*« Savoir à qui l'on a affaire, telle est la condition première pour avoir affaire avec quelqu'un. »  
(Simmel, 2013 : 347)*



L. Quelquefois, j'ai quelque chose qui me traverse, comme un fantôme. Avec les personnes réfugiées, quelquefois je me demande, je me dis, je ne pense pas que ce sont tous des victimes. Et je sais, parce qu'on a commencé à en parler au moment du Vietnam, au final il y avait aussi des bourreaux du Régime, dans les réfugiés, ceux qui ont fui quand les Viets Kong sont arrivés... Donc quelquefois j'ai un peu des doutes quand je vois quelque personnalité. Je me dis : « Qui sont-ils, de quel côté de la barrière sont-ils ? ». Alors est-ce que ça joue dans ma relation ? Ce n'est pas impossible, je ne sais pas. »

Entretien avec Loïc, bénévole, 16 avril 2018

Loïc questionne la motivation et les intentions de cet autre, parti de son pays, se tenant maintenant face à lui, interrogation récurrente face à la figure du migrant et au-delà, de l'Étranger. Ses différences, l'énigme de son départ et de son arrivée, le difficile accès à la parole partagée, crée une forme de menace portant sur l'identité même de certains accueillants pour qui l'irruption d'un étranger fait « eau de toutes parts dans cette tentative désespérée de faire cercle avec nous mêmes » (Ricoeur, 2006 : 266, cité par Assayag, 2016 : 177). Par ailleurs, les discours délétères portant sur l'immigration, les représentations sociales, décrivent une menace concernant la communauté politique dans son ensemble et fragilisent l'ouverture vers cet autre : « Ce manque de confiance résulte d'une absence d'ancrage cognitif, affectif, moral de l'étranger, dont les origines et le passé demeurent inconnus, car l'étranger n'a souvent que sa bonne foi pour faire preuve de son identité » (Assayag, 2016 : 177). Ce doute sur les intentions de l'autre s'inscrit aussi dans un monde qui change, devient mobile, fluide, égalitaire et libéral créant un sentiment de désorientation et d'insécurité (Watier, 2008). Les structures sociales sont instables, manquent de fiabilité. Les idéologies s'affaissent et les citoyens manquent d'une vision largement partagée et sérieusement acceptée, qui pourrait dire comment il convient d'organiser les relations.

En filigrane, un doute persiste, typique concernant les migrants, mais au final, prégnant dans toutes interactions avec un autre, inconnu : « Dans une rencontre, il y a toujours un doute sur les intentions de l'autre. [...] C'est par le langage, par la confrontation des contraires, que le sens émerge et il permet de répondre à la question contradictoire, fondamentale : sommes-nous amis ou ennemis ? » (Chabal, Temple, 1995 : 213). A l'Accueil, cette question ne se limite pas aux migrants car l'inconnu est partout :

S. Et est ce qu'il y a des personnes où c'est toi qui n'as pas envie d'y aller ?

A. Oui, il y a des personnes où je le sens pas. La relation avec les femmes me semble plus facile. Avec les hommes, je sais pas trop, tu vois il y a quand même un masque quelque part, on sait pas trop ce qu'il y a derrière et tout... Je me fais sûrement des idées mais j'ai plus de mal alors. Il y a une forme de réticence, je sais pas à qui j'ai affaire. »

Entretien avec Alain, bénévole, 12/06/2018)

Personne ne peut en effet connaître les intentions des accueillis et la crainte du conflit, de la violence invite à la prudence car le risque de sombrer dans une réciprocité de vengeance est présent. Elle peut être définie comme le fait de donner un coup (au sens symbolique) pour rendre la réciprocité en espérant clore l'échange et ne pas recevoir en retour, contrairement à la réciprocité relationnelle où l'on cherche à installer la relation dans la durée, où chaque acte contribue à solidifier le lien. Et pourtant, si personne ne stoppe le cycle de vengeance, les retours vont continuer : « La différence essentielle entre la logique de la vengeance et celle du don réside dans le fait que le don *anticipe* la réciprocité » (Anspach, 2002 : 14). Dans la réciprocité liée au don, proche de la réciprocité relationnelle, on prévoit le souhait de l'autre et on pose un acte à l'avance. Par ailleurs, la visée réciproque est différente : « La thèse maussienne de l'échange comme moyen de « s'opposer sans se massacrer » a été exprimée par Claude Lévi-Strauss dans ces termes : « Il y a un lien, une continuité entre les relations hostiles et la fourniture de prestations réciproques : les échanges sont des guerres pacifiquement résolues, les guerres sont l'issue de transactions malheureuses » (Anspach, 2002 : 14).

A l'Accueil, il est rare d'être spectateur de cette réciprocité de vengeance, dans sa forme expressive, violente. Lors d'actes violents, de menaces, de conflits répétés, la solution passe souvent par une exclusion temporaire ou définitive de la structure. Par ailleurs, les bénévoles m'ont rarement fait part de menace ou d'actes de vengeance à leur égard ou à l'égard de leurs co-équipiers. Mais Loïc (bénévole) s'est retrouvé pris dans un conflit grave avec un accueilli. Ce dernier souffrait de troubles psychiques. Loïc initie cependant un lien plus prononcé avec cet accueilli à l'occasion d'un projet peinture et d'une exposition :

L. Là j'avais eu un premier contact avec lui et je sentais que c'était quelqu'un qui n'était pas très équilibré, je sentais qu'il y avait danger et il lui savait à qui il avait affaire aussi.

Je savais, je l'avais vu faire, il pouvait se mettre dans des états pas possible où il tape dans les murs, où il se met très en colère.

Loïc se retrouve en position d'intervenir lors d'un conflit violent entre une éducatrice et cet accueilli et ce dernier retourne sa violence vers lui :

L. Et puis nos regards se croisent et il me dit : « Toi je te connais, je te briserai les jambes à coup de batte de base-ball, place des Clercs là où tu vas boire ton café ». Deux fois de suite on s'est croisé place des Clercs, et deux fois de suite, ça a été devant 20-30 personnes, il disait : « Vous êtes des nazis, vous voulez nous humilier, nous les pauvres, comme les nazis humiliaient les Juifs donc vous êtes des nazis ». Et c'est les gens qui sont intervenus la première fois et qui lui ont dit : « Mais vous êtes fou ».

Moi je ne voulais pas répondre, ça ne sert à rien, je me disais. Une fois il m'a dit : « Je ne veux pas que tu sois là ». Moi j'ai mon tempérament, tu sais, et je m'étais mis dans la tête que j'étais prêt à la castagne. Que je lâcherai pas. Et si je le voyais j'aurais été capable de me mettre à 2 mètres de lui juste pour lui montrer. C'est comme un effet miroir. Tout à l'heure j'en parlais de manière positive lorsqu'on discutait de l'altérité, là c'est plus négatif. Puisque je suis un nazi et puisque je suis un type violent et bien je suis capable de l'être, voilà ce qu'il y avait au fond de moi.

Entretien avec Loïc, bénévole, 16 avril 2018

Finalement, nous avons là une réciprocité des cycles de vengeance, négative, basée sur une dialectique de l'honneur contraire à une réciprocité des dons, positive, basée sur une dialectique du prestige (Temple, Chabal 1995). On le voit dans la séquence décrite par Loïc : aucun ne veut lâcher. L'accueilli s'appuie sur sa condition de pauvre pour venir dénoncer le déshonneur, et Loïc ne peut laisser passer le fait d'être renvoyé à un nazi. Qui acceptera de « poser les lances » (Mauss, 1983 : 278) ?

Cette réciprocité est aux antipodes de la réciprocité relationnelle et les bénévoles la redoutent. Certains m'ont avoué se demander s'ils pourraient être pris à parti sur le parking, ou sur des réseaux sociaux. Mais le système protecteur de l'Accueil semble fonctionner et, en cas de problème, les comptes sont réglés à l'extérieur, comme avec Loïc. Celui-ci a été particulièrement éprouvé par cet épisode, il a arrêté de venir à l'Accueil pendant quelques mois et en revenant, a limité son engagement. L'attaque est rude en effet, elle sape les bases de l'idéal altruiste construit par certains

bénévoles à l'Accueil et invite à une grande prudence, une évaluation répétée des intentions de l'autre.

Les personnes vivant dans une grande marginalité, celles de passage, celles mystérieuses dont on ne sait rien, toutes actualisent ce doute. Ainsi comme Ulysse parcourant les mers, chaque accueil est l'occasion de faire l'épreuve de l'hospitalité, épreuve pour le héros comme pour l'hôte. L'accueilli tente « de reconnaître à quel type d'humanité appartenait la personne accueillante, si elle révérait les rites et les dieux ou si elle était un être sans foi ni loi, un sauvage. Lorsqu'Ulysse aborde un nouveau rivage, la même question revient sans cesse : « Vais je trouver des brutes, des sauvages sans justice, ou des hommes hospitaliers, craignant les dieux ? » » (Montandon, 2019 : 26).

Car, à l'Accueil, les personnes accueillies, tout comme les bénévoles, ne savent pas à qui elles ont affaire. Et, lorsqu'elles franchissent le seuil, peuvent-elles avoir l'assurance d'être bien reçues ? Elles sont le plus souvent en position délicate, vivent dans une grande précarité et arrivent à l'Accueil pour satisfaire des besoins primaires. Elles cherchent un refuge, même partiel, un lieu où elles pourront manger, se réchauffer, se reposer sans danger. Mais, ce faisant, elles prennent un risque, le temps de vérifier que ce lieu et les accueillants ne sont pas menaçants. Mais, l'Accueil tient ses missions, particulièrement celle de l'accueil inconditionnel. La majorité des bénévoles suspendent leur jugement dans la rencontre avec l'autre et s'attachent à lui proposer une hospitalité dénuée de toute hostilité. Ils taisent leurs doutes, canalisent d'éventuels sentiments de menace liés à la rencontre avec l'étranger :

« Qu'il soit pauvre, marginal, errant, sans domicile fixe, il recèle une menace. Sa position d'extériorité en marque la différence. Mais on l'accueille sans lui demander qui il est. Ce n'est qu'une fois installé dans l'hospitalité que l'hôte peut lui demander d'où il vient et comment il se nomme. Car la question de l'identité ne saurait être posée que seulement une fois que l'invité ait mangé, bu et se soit reposé. »

(Montandon, 2019 : 28)

Une fois les premières rencontres passées, bénévoles et nouveaux arrivants peuvent faire connaissance. Pour G. Simmel, faire connaissance ne veut pas dire que l'on se connaît mutuellement mais seulement que l'on a pris note de l'existence de l'autre. On ne connaît de l'autre « que ce qu'il est pour l'extérieur : soit dans un sens de pure représentation sociale, soit de telle sorte que l'on ne connaît justement que ce que l'autre nous montre. » (2013 : 357). Cette réserve se respecte car elle évite de prendre le risque de porter atteinte à l'honneur de l'autre. Chacun doit

alors gérer le fait de ne disposer que d'informations lacunaires sur l'autre. Les protagonistes ne disposent pas de passé commun susceptible de créer de la confiance et l'avenir est incertain :

G. Non mais après, au début moi j'avais envie de... mais après je me dis : « Non, il faut pas faire ce genre de chose ». Y'avait un gars, un bénévole pair qui est parti sur Paris, qui était un arabe, qui était bien sympa, il est resté quand même pas mal de temps avec nous, et puis je sais pas... Et j'avais pensé, avec l'âge moi je me fais chier à faire mon jardin tout seul... et après j'en avais discuté avec Caro (*sa femme*), en plus ma femme, elle bossait à l'URSSAF, donc déjà embaucher un mec au black, c'est pas... déjà ça lui plaît moyen... et puis après j'avais réfléchi et je m'étais dis : « Ouaf, il vaut mieux que tu te démerdes différemment ». C'était mes intentions au début tu vois, je me disais : « Tu pourrais les emmener se baigner les gamins, tout ça », et après je crois qu'il ne faut pas mettre trop le doigt dedans, on sait pas gérer ce genre de situation, si ça part en sucette, tu fais quoi ? Si tu dois appeler les flics parce que t'as des embrouilles.

Entretien avec Gilles, bénévole, 9 mai 2018

La réciprocité doit être limitée, au moins le temps d'en savoir plus sur l'autre. Si chacun joue le jeu et apporte des éléments permettant de mieux se connaître, la relation aura des chances de se déployer. Les accueillis doivent faire preuve de leur désir de construire la relation en acceptant de partager un peu de leur histoire, de leur identité. Cet appel, implicite, peut s'entendre comme une demande de contre-don, attendu comme une preuve de confiance.

Mais l'autre peut-il décrypter cet appel ? A-t-il envie d'en dire plus sur lui ? L'arrivée dans un lieu d'accueil, un nouveau pays ou un lieu d'assistance, nécessite de reconstruire des repères, de prendre ses marques. Les étrangers, au sens large du terme, ignorent les constructions culturelles du monde dans lequel ils arrivent, ne maîtrisent pas « la connaissance de recettes auxquelles on accepte de faire confiance pour interpréter le monde social et pour traiter avec les êtres et les choses [...] » (Schütz, 1987 : 222). Ils ne sont pas familiers de ce monde et ne peuvent s'ancrer dans des conjonctures habituelles, ni pour agir, ni même pour interpréter ce nouvel environnement. I. Joseph emprunte la métaphore du "social bègue" à Schütz, pour parler plus particulièrement de la situation des migrants : « le "social bègue", c'est l'étranger qui balbutie devant la réalité, isolé de son savoir d'origine, toujours en bordure de la carte, à la limite du territoire qu'elle couvre » (Joseph, 1984 :

66). Il vient d'ailleurs, un ailleurs teinté de mystère, un ailleurs quelquefois pas plus lointain que les rues de la ville.

Accueillis étrangers (au sens élargi du terme) et bénévoles risquent donc de se retrouver dans des interactions flottantes et angoissées dont Goffman (1975) a déjà pointé la présence lors de rencontres entre des individus stigmatisés et normaux. Le trouble dans la relation est lié à l'incertitude présente chez les uns et les autres, sur la difficulté à trouver une langue commune, à la possibilité d'interprétations fausses des attitudes. Les bénévoles oscillent entre une sympathie sans détours avec la condition de l'autre et une méfiance quant à ses intentions, les accueillis tentent de comprendre les codes, les références à l'oeuvre et peuvent, à ce titre, commettre des bourdes et jeter encore plus le trouble. C'est le cas à l'Accueil, par exemple, lorsqu'une personne nouvellement arrivée, est très rapidement familière avec les bénévoles. Pedro (accueilli) en a fait l'expérience lorsque, deux jours après son arrivée, il s'est vu opposé une fin de non-recevoir par une bénévole à qui il voulait faire la bise.

Comment faire une place en moi à cet autre qui est aussi mon semblable, pré-requis à la rencontre et donc à toute réciprocité ? L'autre peut-il participer à une compréhension renouvelée de moi-même ? Comment accepter la comparaison, la reconnaissance des différences, les oppositions ? L'altérité, distinction fondamentale entre le même et l'autre, s'oppose à l'identité et assume la diversité, la pluralité, la différence. Pourtant, « située au sein du même, elle suppose une certaine rupture et parfois une menace pour l'intégrité » (Jodelet, 2005 : 28). L'étranger est proche par le partage de caractéristiques générales mais lointain par la présence de différences spécifiques. Comprendre l'autre impose un décentrement, l'acceptation d'une forme de confrontation, nécessaire pour pouvoir dépasser le manque de connaissance mutuelle. Or, bénévoles et accueillis choisissent souvent l'esquive. Ils acceptent de ne pas en savoir trop, limitent la réciprocité car cela leur permet de ne pas se confronter à l'incertitude inhérente à ces rencontres. La prudence est de mise, quelquefois indépassable. Elle permet néanmoins une forme de réciprocité mais elle reste superficielle. Dans certaines situations, cette réserve est absolument nécessaire. Il s'agit de ne pas prendre le risque d'être découvert.

*Ne pas être découvert*

Fred est grand, plutôt jeune, un grand bonnet sur la tête, des vêtements passe-partout.

Il ne vient pas régulièrement et lorsque c'est le cas, il utilise le buffet, s'installe à une table, rejoint quelquefois quelqu'un qu'il connaît pour discuter mais reste silencieux lorsqu'il partage sa table avec un inconnu. Une fois qu'il a fini de manger, il repart.

Une grande partie des bénévoles apprécie cet accueilli et l'accueille avec gentillesse, n'hésitant pas à lui redonner plusieurs fois des denrées alors même qu'ils peuvent le refuser à d'autres, jugeant que certains abusent. Lui, toujours affable, poli, il accepte tout ce qu'on lui propose.

Il a peu de liens avec les bénévoles, je l'ai vu discuter avec Elsa, jeune bénévole venant une fois par semaine et avec Alice, bénévole de la première heure. Cet accueilli m'intrigue. J'en parle aux bénévoles qui sous-entendent une identité trouble, peut-être homme, peut-être femme. Personne ne sait clairement.

Divers extraits du journal de terrain, de avril à juin 2018

J'arrive à obtenir un entretien avec Fred après un lent travail d'approche. Et dès le début de l'entretien, je comprends les raisons de sa prudence. Il est transgenre et très peu de bénévoles sont au courant. Dans la vie de tous les jours, il est femme et assume une féminité visible mais à l'Accueil, il masque son identité et se présente avec les attributs d'un homme :

F. je suis obligé de prendre une certaine distance parce quand les gens découvrent la vérité, parce que ça m'arrive, moi j'habite rue F., au n°. (*c'est proche de l'Accueil*). Quand je suis chez moi, là je m'attache les cheveux, mais chez moi j'ai les cheveux jusque là, j'ai un tee shirt (*il mime un tee-shirt moulant*). Ma distance, c'est parce que les gens, quand ils savent ce que je suis, c'est tout de suite avec les mains (*les gens le touchent*). C'est pour ça, je disais à ma meilleure amie Clotilde qui est partie vivre à la Réunion : « J'en ai marre quoi, j'ai l'impression d'être un produit, un sex toy humain quoi ».

Entretien avec Fred, accueilli, 15 juin 2018

Alors Fred est prudent, il fait attention à ce qu'il montre, s'attache à se tenir à couvert. Il couvre ses longs cheveux d'un bonnet large, il contrôle ses gestes, l'intonation de sa voix et ses relations avec les autres. Il passe furtivement :

F. Ben, comme c'était juste pour manger, je me faufile en fait. Si vous avez remarqué, j'entre, je regarde "tac tac tac", je prends, je trotte..

[...]

S. *Mais c'est peut-être pour cela qu'il y a besoin d'institution comme ici qui cadre les échanges ?*

F. Oui mais le problème c'est l'après. Parce qu'il y a des choses que vous ne voyez pas. Même si les gens partagent ici, un repas en face les uns des autres, il y aura toujours quelqu'un qui attendra quelque chose de vous. Et c'est flagrant, c'est dangereux [...] C'est pour ça que je me cache quand je viens ici. Il peut faire 40° j'aurais un bonnet.. Nadine (*bénévole qui connaît sa situation*) elle comprenait pas, alors je lui ai expliqué : « Je me cache ! ».

Entretien avec Fred, accueilli, 15 juin 2018

Fred dissimule son stigmate, d'autant, dit-il avec une pointe d'humour, qu'il cumule. Non content d'être transgenre, il est aussi métis ! S'il ne peut changer sa couleur de peau, par contre à l'Accueil, il choisit de ne pas montrer sa transformation identitaire. Sur ce point, il est discréditable, au sens de E. Goffman. Un stigmate met en jeu l'identité de la personne le portant mais aussi les réactions sociales qu'il provoque. Il définit la personne, la résume à son stigmate même si celle-ci fait des efforts désespérés pour le tenir à distance. E. Goffman distingue le fait d'être discrédité et le fait d'être discréditable et montre que les stratégies de gestion de l'identité sont différentes. Chez la personne discréditable, le stigmate ne se voit pas et il s'agit alors de choisir, en fonction du contexte, s'il est pertinent de le cacher ou de le dévoiler. A contrario, le stigmate de la personne discréditée est visible et il s'agit alors de juguler les réactions produites par cet écart à la norme tout en préservant son intégrité. Fred fait le choix, à l'Accueil, de tenir caché son identité alors son problème « n'est plus tant de savoir manier la tension qu'engendrent les rapports sociaux que de savoir manipuler de l'information concernant une déficience : l'exposer ou ne pas l'exposer ; la dire ou ne pas la dire ; feindre ou ne pas feindre ; mentir ou ne pas mentir ; et, dans chaque cas, à qui, comment, où et quand ? » (Goffman, 1975 : 57).

Le lien avec les bénévoles est distant, la réciprocité est mesurée, dans l'instant. Fred donne suffisamment pour avoir des relations cordiales mais sait mettre la limite pour éviter les questions. Il pressent pourtant les rumeurs :



F. Si je viens, je n'ai pas envie qu'on m'embête. Je suis là, je le veux pas. Si je pouvais faire autrement, je ferais autrement. J'ai faim, j'ai la dalle, j'aurais préféré... j'ai envie qu'on me fiche la paix. Quand je vais vers les gens, c'est qu'il y a un truc. Et ici quand je vois les bénévoles... L'autre jour, je veux pas citer de nom, mais quand ça papote derrière votre dos : « Tu crois que c'est un garçon ? ». Mais vous venez dans un truc, c'est une structure où les gens sont complètement à la ramasse, vous avez pas envie d'entendre ça.

Entretien avec Fred, accueilli, 15 juin 2018

Malgré un contrôle rigoureux de l'information, les doutes chez les bénévoles sont présents et exprimés à bas bruit. Les stratégies de Fred consistant à passer inaperçu, à « se faire tout petit » (Goffman, 1975 : 29) ne sont pas suffisamment efficaces et n'empêchent pas complètement les autres de se construire une image de lui. Elles créent cependant un effet particulier sur les relations. Fred maintient délibérément une certaine distance avec les bénévoles et son choix entraîne une certaine solitude. Mais il évite ainsi les événements imprévus et révélateurs risquant de se produire. Il ne peut donner de détails sur sa vie et prive l'autre de signes de confiance et d'engagement réciproque.

Le secret, selon G. Simmel (1991), est une limitation de la connaissance réciproque. Il témoigne de la possibilité, pour les accueillis, de bénéficier d'un espace de jeu où ils peuvent contrôler les informations délivrées. Les bénévoles respectent, le plus souvent, la façon dont les accueillis se présentent, même si cela limite les possibilités de réciprocité relationnelle. Finalement, les accueillis ont peu d'espaces où ils peuvent garder leurs secrets. Les professionnels du social, à l'Accueil ou ailleurs, disposent de très nombreux éléments concernant le parcours des usagers, donnés par ces derniers ou glanés de manière plus ou moins officielle lors de discussions partenariales. Ces informations sont souvent nécessaires à l'obtention de droits, à la meilleure compréhension d'une situation. Mais les accueillis ont alors peu de marge de manœuvre pour proposer une présentation de soi comportant des secrets.

G. Simmel (1991) note deux grandes classes de secrets : les secrets cachés et les secrets déguisés. Cacher une information peut se décider, en raison de l'observation d'un rituel mais aussi, en fonction d'une stratégie définie. En premier lieu donc, se retenir de donner une indication dans une

conversation peut se fonder sur le désir de faire perdurer l'échange. Les rituels de politesse, de discrétion, de respect hiérarchique sont ici à l'œuvre. En second lieu, ne pas dire relève de la stratégie lorsque la personne pense moins coûteux de se taire plutôt que de déguiser la réalité :

« Cette forme passive du secret offre aussi l'avantage de ne pas entrer en conflit flagrant avec les normes des échanges. [...] Le non-dit appartient à la sphère du symbolique, car il suppose la possibilité non exploitée d'exprimer verbalement des représentations intérieures. On peut lui trouver des correspondants au niveau comportemental : l'immobilité, le silence, la soustraction aux regards et aux perceptions en général. »

(Petitat, 1998 : 6)

Les secrets déguisés, eux, s'appuient sur une modulation active des apparences, de ce qui est donné à voir et à comprendre, en transformant activement la réalité. Fred est dans ce cas là. Le stigmaté est visible, il ne peut taire totalement son secret, contrairement à d'autres accueillis qui peuvent taire leurs secrets sans trop d'efforts, alors il module quitte à mentir lorsqu'on lui demande pourquoi il garde un bonnet alors qu'il fait chaud. A. Petitat nomme trois oppositions qualifiant le secret : restriction/non restriction de l'information, modification/non modification de la réalité perçue/représentée, transgression/non transgression des normes des échanges. Fred doit restreindre drastiquement l'accès aux informations, s'acharne à proposer une réalité modifiée aux bénévoles. Par contre, il préserve les normes des échanges s'assurant par sa politesse notamment, la sympathie de ses interlocuteurs.

Cette peur d'être découvert est partagée par bien d'autres accueillis, ceux dont les parcours de vie sont chaotiques, avec des événements peu avouables : peines de prison, vols, trafics divers, comportements antisociaux, maladies psychiques, situation irrégulière sur le territoire français... Mon travail de terrain m'a située comme observatrice et surtout « écoutante » : j'ai eu des conversations informelles avec les uns et les autres, j'ai attrapé au vol des bribes d'échanges ou des informations données « mine de rien ». J'ai entendu les « potins », ceux pour lesquels on me demandait « de le garder pour moi ». De très nombreuses données échappent aux bénévoles. En optant pour une réciprocité prudente, ils tiennent à distance les événements moralement discutables vécus par les accueillis. La prudence empêche une compréhension fine et empathique de l'Autre mais préserve de l'obligation de se positionner tant sur le plan moral que sur le plan éthique. Du côté des accueillis, le secret les préserve des représentations, mais ils doivent, en contrepartie, être vigilants et cohérents sur la ligne biographique tenue vis à vis des bénévoles. La prudence devient un précaution nécessaire à l'interaction.

Et puis, les bénévoles ont peut-être aussi peur d'être découverts. Les personnes accueillies leur posent des questions, les interpellent sur leur vie personnelle et un malaise peut surgir pour répondre. Dans mes échanges informels avec les bénévoles, certains évoquent la gêne de parler de leur vie privée, de leurs vacances par exemple, comme si les inégalités de conditions sautaient aux yeux ici. D'autres évoquent la volonté de ne pas donner d'indications sur eux (ne pas dire où on habite, etc.), une neutralité protégeant ainsi leur ailleurs. Cette réserve les protège, même si là encore, est activée la représentation d'accueillis potentiellement envieux et vulnérables.

### *Limiter l'ambiguïté*

Lors de mes premiers pas à l'Accueil, je suis informée de faire attention à la distance que j'instaure avec les accueillis. Femme, plus jeune que la majeure partie des bénévoles habituelles, je risque de provoquer des ambiguïtés dans la relation avec les hommes accueillis, majoritaires à l'Accueil, si je me montrais trop proche, physiquement mais aussi dans le lien. C'est la relation d'aide et non la relation sexuelle qui est définie comme socialement pertinente dans la situation donnée. Même si tous ceux qui fréquentent le lieu sont susceptibles de se retrouver dans des relations ambiguës, la distance sociale mais aussi l'âge préviennent de glissements affectifs qui prêtent à conséquences. Néanmoins, personne ne peut être maître de la place à laquelle l'autre nous met et de la manière dont il définit la situation :

Monsieur Taymour est un habitué de l'Accueil. Grand amateur d'écriture de poèmes, il les donne à lire à certains bénévoles et professionnelles. Ma présence, souvent empreinte de disponibilité et d'attention est une aubaine pour lui. Nous discutons souvent et ses poèmes en sont un support. Je lui explique ce que je fais à l'Accueil mais peu lui importe, c'est parler qu'il aime particulièrement.

Ce jour, je lui parle d'un éventuel entretien avec moi pour parler de mon sujet de recherche, il me réponds qu'il en serait enchanté si cela se passe au café, à l'extérieur de l'Accueil. Ravie, je m'empresse d'accepter. Son enthousiasme me met un peu mal à l'aise. Qu'a t-il compris de cette acceptation ? Que veut dire aller boire un café avec lui ?

Le lendemain, j'en parle à la responsable des bénévoles. Elle m'alerte sur l'impossibilité d'aller boire un café dehors avec un accueilli. Elle pointe de plus ma « jeunesse ». Monsieur Taymour, toujours à la recherche de l'amour de sa vie malgré ses 65 ans et de nombreux mariages avec des femmes plus jeunes, se méprend peut-

être sur le sens de mon accord. La responsable des bénévoles me confirme alors que les bénévoles ne doivent pas nouer de liens trop personnels avec les accueillis.

Bien embêtée, me voilà en train d'expliquer à Mr Taymour cet impossible, tout en préservant l'éventualité d'une rencontre dans les locaux annexes de la structure. Mr Taymour gardera un bon lien avec moi mais trouvera toujours un prétexte pour refuser mes entretiens, dont il ne semblait que faire.

Divers extraits du journal de terrain, mis en récit, mars à juillet 2018

Garder la distance, limiter la réciprocité à des transactions sans danger est un moyen très efficace pour se préserver de ces malentendus. Les raisons de la présence de chacun à l'Accueil sont ainsi implicitement rappelées, on s'en tient strictement aux rôles pré-définis d'accueillis et de bénévoles, en laissant le moins d'espace possible à l'ambiguïté car celle-ci est source de multiples tensions :

*S. Est ce qu'il y a des personnes où tu fuis la relation, où tu te dis : « lui, j'y vais pas ! ».*

S. Euh, y'en a. Parce qu'il y en a un, pendant un moment, j'avais l'impression que, presque à la limite de la drague, et ça me gênait. Je ne savais pas quelle était vraiment son intention, c'est très désagréable. Je sais pas mais il avait une façon de regarder, de... qui me plaisait pas... donc...

*S. Et du coup, comment tu as fait ? Tu t'es mise à distance ?*

S. Oui, je suis plus distante. Moi je vois, Nadine (*bénévole*), c'est souvent qu'elle se fait... ça la fait rigoler... elle dit : « psfff ! »

Entretien avec Simone, bénévole, 16 mai 2018

L'ambiguïté est gênante, elle sème le doute. Simone ne sait pas si elle se fait des idées ou si l'accueilli a réellement des vues sur elle. Elle ne sait décrypter son intention et son réflexe est de limiter la relation avant même d'en savoir plus. Savoir appellerait un positionnement, dans ce cas un refus. La personne concernée pourrait en prendre ombrage, se sentir renvoyée à sa place de pauvre, vers un impossible mélange des mondes. Certains accueillis prônent aussi la réserve. Lors de notre entretien (entretien non enregistré, 24 mai 2018), Allan note ainsi le risque d'ambiguïté dans la relation entre bénévoles et personnes accueillies, notamment entre hommes et femmes.

Tenter d'être proche de certaines personnes qui fréquentent l'Accueil, venir discuter, prendre du temps : ces manières de faire peuvent induire des possibilités entre la personne accueillie et nous. Allan pense que l'humour permet de dénouer pas mal de situations mais lorsque cela devient plus gênant, plus explicite, il ne faut pas hésiter à « cadrer direct », par exemple en voyant la personne à part. Laisser la situation devenir trop ambiguë, c'est prendre le risque que « ça dérape ». Le cadre de l'Accueil se veut ici protecteur des relations. La gestion de cette ambiguïté explique pourquoi les relations amicales, dont j'ai parlées au chapitre 2, se déploient exclusivement en dehors de l'Accueil. La réciprocité relationnelle accepte le risque, la réciprocité prudente le canalise.

Les raisons de l'engagement mesuré dans une réciprocité sont maintenant éclaircies. L'incertitude est au cœur de la relation. Ne pas savoir à qui on a affaire, craindre d'être découvert, déjouer l'ambiguïté, avoir le doute, limite les capacités à aller vers, à converser, à construire de la confiance. Une forme de tension régule les échanges et en attendant d'en savoir plus, la réserve est de mise. Nous verrons dans les parties ultérieures de ce chapitre les dispositifs permettant la limitation des échanges. Mais dans l'attente, une seconde piste d'analyse expliquant les raisons d'une réciprocité limitée par la prudence peut être construite : la protection de soi et de l'autre

## **2. La protection de soi et de l'autre**

L'accueil de personnes en grande précarité rappelle quotidiennement la violence des situations vécues par les accueillis. Ces dernières sont appelées à vivre avec cette violence et les bénévoles la constatent tous les jours. Face à cela, chacun tente de se protéger et de protéger l'autre, quitte à limiter la réciprocité relationnelle.

### *Une réciprocité limitée pour ne pas s'effondrer*

J'abordais, dans le chapitre 2, la manière dont les bénévoles peuvent éprouver du découragement. Pour certains, la racine de ce découragement est la difficulté à se sentir responsable pour autrui sans avoir les moyens de juguler la souffrance de l'autre. Adopter une réciprocité prudente permet de ne pas s'effondrer et canalise la crainte de se laisser submerger et de tomber dans le registre fusionnel de la compassion (Cefaï, Gardella, 2011), de ne plus parvenir à préserver des limites, de perdre pied dans la relation, de laisser envahir leur territoire intime. Cette peur se comprend lorsqu'on observe et l'on vit le quotidien d'un accueil de jour. Les bénévoles sont confrontés à la détresse de certaines situations où jour après jour, des accueillis fléchissent, perdent espoir : Sejo, si en marge, brûle dans son camion ; Lionel, jeune plein de ressources, s'enferme dans une vie à la

rue ; Patrick, malade qui s'ignore, refuse systématiquement les logements proposés ; Mounia, jeune femme sans protection, recourt à la prostitution. La menace de l'effondrement est omniprésente.

Comment tenir face à la tristesse ?

G. Voilà comment ça c'est passé. Bon, moi, ça m'a plutôt... ça a été vachement difficile au début... le début, pssuuu...

S. *Mais c'est quoi qui a été dur, c'est le contact avec les personnes ou... ?*

G. C'était que moi, au mois de juillet, en 2016, il y avait beaucoup de familles avec des enfants, des petits. Putain, j'en pleurais le soir..

Entretien avec Gilles, bénévole, 9 mai 2018

Comment tenir face à la culpabilité ? Que faire quand un accueilli-bénévole avec qui une bénévole s'affaire régulièrement, se voit notifier son refus d'asile en France et se retrouve en situation illégale sans que l'on ne sache que faire :

S. Parce que nous, je sais pas si c'est le mardi, on a toujours les mêmes problèmes avec les bénévoles pairs, c'est-à-dire on est très content, très content, d'avoir des bénévoles pairs, ils sont vraiment sympas. Mais, chaque fois ils sont déboutés, et on retombe sur le problème des déboutés. C'est pas drôle du tout. [...] Mais une des fois où j'ai posé le problème à F. (*le directeur*), il m'a dit : « Ça vous permet de faire de belles rencontres ». De belles rencontres, de belles rencontres, c'est sûr mais quand tu te trouves coincé devant le fait que ce pauvre M, il va se retrouver à la rue, il est gentil comme tout, et nous aide beaucoup, et nous on fait quoi ? [...] Ben oui, oui. Elles (*les personnes bénévoles pairs*) nous demandent pas mais elles nous exposent leurs problèmes. Alors qu'est-ce que tu fais toi là-dedans ? Tu te contentes d'écouter ?

S. et AM : C'est quand même très difficile à vivre, il faut bien se dire ça.

Réunion de bénévoles, prise de parole de Sylvie et Anne-Marie, bénévoles, Avril 2018

Ou quand la situation de familles à la rue renvoie un bénévole à son confort, et à la possibilité d'en faire plus :

G. Le plus fort avec les familles, ça été 2017, le premier trimestre 2017, là ça été de la folie, on avait... débordé de boulot. Mais là c'était l'été, alors comme il faisait une chaleur épouvantable, je rentrais, j'avais la piscine, je me disais : « Merde, t'aurais pu ramener des gosses ».

S. *Je vois. Tu regardes tout ton confort à la maison puis tu te dis : « Et eux ? ».*

G. Et eux ? en plein cagnard. En plus à l'époque, le mois de juillet il était chaud.

Entretien avec Gilles, bénévole, 9 mai 2018

L'attachement, dont les bénévoles parlent si peu, est pourtant présent. Au fur et à mesure d'une présence régulière, des liens se tissent. Parmi eux, je suis sûrement celle qui a le plus verbalisé cette possibilité et... cette expérience. Présente plusieurs jours par semaine, jour après jour, je ressens ce lien, cette attache à l'autre. Les conversations partagées, les sourires échangés, les coups durs discutés, les blagues, les câlins avec les plus jeunes... Certains bénévoles passent au-dessus de leurs craintes pour s'engager dans une réciprocité relationnelle. J'ai analysé leur positionnement lors du chapitre 2. Mais la plupart adopte une réciprocité prudente pour se soustraire à la violence de la confrontation à la souffrance de l'autre. Et même avec cette précaution, José ne peut s'empêcher de se projeter en miroir vis à vis de la situation des accueillis :

J. L'autre émotion, c'est comment je vivrais la situation des accueillis si jamais je tombe dans la merde que eux ils sont tombés... ça attention... attention... Rien ne me préserve de... quand tu entends parler Alice (*bénévole*) de certaines choses, en disant : « Lui, du jour au lendemain, il a tout perdu quand ses parents sont morts ». Il était expert comptable avant. Ça te fout des baffes à travers la figure. Et maintenant il est clochard, c'est un clochard... C'est triste, tu comprends... Ça, ça me renvoie des grosses images négatives, je peux te le dire. Donc, je sais pas ce que sera mon... mais à des moments, en ce moment, je me pose des questions... je crois au destin, tant mieux... vaut mieux...

Entretien avec José, bénévole, 7 mai 2018

José n'a pas tort, la porosité des frontières entre les statuts est réelle, la chute est possible. L'imaginer, s'identifier aux accueillis est cependant une expérience déstabilisante contre laquelle il

doit lutter car l'identification permet la réciprocité des perspectives. S'identifier est, du point de vue théorique, très intéressant puisque permettant de comprendre différemment l'autre, de partager une commune humanité. Mais elle renvoie José à sa propre faillibilité, à une fragilité consubstantielle à la vie. C. Girola parle d'un véritable « choc de la ressemblance » (2016 : 173). La rencontre avec l'autre en situation de grande détresse renvoie l'image d'un « nous-dégradé ». L'image réflexive s'avère alors paralysante car le processus d'identification est tellement fort qu'il rend impossible toute altérité. Un « sentiment profond de (con)fusion avec autrui s'installe par le partage d'une commune humanité » (Girola, 2016 : 174) En ayant accès aux histoires des accueillis, en les côtoyant, José trouve des points communs, des similitudes possibles et préfère s'en remettre au destin concernant sa propre situation. Il aura, par d'ailleurs, comme stratégie de limiter son temps à l'Accueil. Bénévole engagé deux fois par semaine, il prend la décision, à un moment où il se dit trop fragilisé par ce qu'il vit, de ne venir qu'une fois, lui permettant ainsi de rester engagé dans la relation avec certains accueillis sans prendre trop de risques personnels. Il met à distance la vulnérabilité de l'autre pour ne pas penser à la sienne : « Une personne qui a été « frappée par le destin » rappelle à chacun sa propre vulnérabilité alors qu'à longueur de journée on s'efforce justement d'oublier cet aspect de la nature humaine. C'est là un motif majeur de prise de distance et de refus d'écoute du partage social de l'émotion » (Rimé, 2009 : 132).

La réciprocité prudente limite les risques d'effondrement chez les bénévoles. Ils tentent ainsi de ne pas laisser l'autre s'épancher trop pour limiter les risques d'agressivité sous le coup de l'émotion mais aussi éviter le désespoir au moment de la fermeture lorsque l'accueilli se retrouvera seul face à lui-même. Les récits du malheur (Laé et Murard, 1995) sont mis à distance et les bénévoles ne posent pas trop de questions, ne les forcent pas à parler d'eux mêmes : « Car trop dire, ou trop taire, vouloir tout savoir, tout vouloir ignorer, compromet la relation » (Moulière et Thalineau, 1999 : 51). Cette crainte de ne pas pouvoir gérer les débordements émotionnels (les siens comme celui de l'autre) limitent les possibilités de réciprocité. Mais, les bénévoles adoptent aussi ce positionnement avec l'intention de protéger l'autre.

### *Une réciprocité prudente pour protéger la face*

Les accueillis vivent dans une situation de grande précarité et la plupart des bénévoles sont attentifs à ne pas les renvoyer sans cesse à leurs manques. Garder une réserve permet de pouvoir recevoir les personnes les plus en marge, avec une neutralité gage d'un accueil inconditionnel :



Lorsque Joshua entre à l'Accueil, il y a comme un temps de suspension. Le ton est un peu plus bas et les regards sont posés sur lui. Grand, avec une barbe poivre et sel mal entretenue, des couches de vêtements superposées le font paraître épais, carré d'épaule. Pas un mot, Joshua, le buste voûté, traîne les pieds jusqu'au buffet. Il arrive dans un moment où il y a moins de monde, en fin de matinée, et je l'ai déjà vu l'après-midi où la fréquentation est moindre. Il prend un café, quelques denrées.

Ce qui est troublant c'est à la fois son odeur pestilentielle, son silence et ses yeux baissés, sa solitude, le tout formant un ensemble repoussant. Personne ne lui parle et il ne cherche pas à engager une quelconque relation.

Lorsqu'il s'approche du buffet, je suis derrière et je ressens une forme de tension. Je dis bonjour d'un ton presque neutre mais que j'espère gentil. Je lui donne ce qu'il me montre, je pense que s'il me demandait le buffet entier je lui donnerais. Je veux lui prouver qu'il est le bienvenu, qu'il trouvera ce dont il a besoin, mais je ne veux pas trop en faire. J'espère ne pas faire d'erreur, ne pas le faire fuir. L'odeur est difficilement tenable mais je me couperais un bras plutôt que d'en faire cas. Je me tiens bon sang, on est là pour lui... surtout pour lui. Je me sens face à une telle déchéance, que je ne peux rien faire, rien dire. Je m'en tiens au strict rôle qui m'est donné ici, servir toute personne qui se présente...

Joshua ne croisera jamais mon regard, ne me parlera pas, s'installera seul à une table. Je n'irais pas vers lui, l'observerais à la dérobée...

Les accueillis sont un peu à distance, mais personne ne lui fait aucune remarque. Il est connu depuis de longues années... et pourtant personne n'est capable de me raconter son histoire.

Lorsque j'en discute avec Noémie (bénévole), elle me dit combien elle est perturbée à chaque fois qu'elle le voit. Elle le sert, elle espère qu'il ne ressent pas son trouble. Elle dit : « On est là pour ça ». Elle ne comprend pas ce qui a pu amener cet homme à tant dégringoler mais elle comprend que, coûte que coûte, il faut servir cet homme. L'après-midi, lorsqu'elle distribue des gâteaux dans la salle, elle fait très attention à ne pas oublier d'aller vers lui, malgré son attitude de repli. Elle n'insiste jamais mais va toujours lui proposer. Quelquefois, cela lui coûte, notamment lorsque son odeur ou sa saleté sont vraiment très présentes.

Journal de terrain, observation au buffet, conversation avec Noémie, 19, 20 mars 2018

Joshua vient seulement de temps en temps laissant penser qu'il ne dépend pas de l'Accueil pour survivre. Personne ne sait ce que représente l'Accueil pour lui mais l'important, pour certains bénévoles, est qu'il vienne. Il ne faut commettre aucun impair dans son accueil susceptible de le faire fuir. Ici, ce « laconisme de l'interaction – qui peut par ailleurs s'accompagner de sourires – n'est pas un défaut de civilité ; c'est au contraire le comble du tact dans un contexte où les connaissances d'arrière plan de l'usager et du client sont formatées mois après mois, par les mêmes situations » (Joseph, 2007 : 336). Joshua est servi sans heurt mais les bénévoles exercent aussi une vigilance discrète veillant à ce que les autres accueillis ne le malmènent pas. Ils se positionnent de façon à garantir à Joshua une utilisation sécurisée du service mais en même temps ils gardent une distance protectrice. Il leur faut prendre sur eux pour maîtriser les gestes de recul, face à un corps abîmé, souillé. La répulsion, la pitié, la curiosité sont cantonnées dans un soi contenu.

La relation permet là de préserver la face de cet homme, faisant comme si de rien n'était. Par les réserves mutuelles que manifeste chaque protagoniste, on s'en tient là à une relation minimale qui, comme le dirait Noémie a le mérite d'exister. Il s'agit à la fois de se rendre quasiment étrangers les uns aux autres (on ne sait rien de Joshua et il ne sait rien de nous) tout en ne se manifestant pas de l'indifférence et tout en lui témoignant les égards qui lui sont dus. Par ailleurs, Joshua, par sa venue, légitime le travail des bénévoles à l'Accueil. En cela, il y a une forme de réciprocité dans le sens où les bénévoles peuvent ainsi estimer que les efforts qu'ils déploient sont reconnus. La situation de Joshua est paroxysmique car la réciprocité, invisible, est supposée par certains bénévoles. Mais, elle met en lumière l'utilisation de la prudence au service de la continuité du lien, si ténu soit-il. L'attention à ne pas porter atteinte à l'autre nécessite des précautions mais permet de ne pas fermer de possibles relations. Mais, certains bénévoles atteignent bien involontairement la face des accueillis :

J. Je me rappelle que le premier jour où je suis venue et que j'étais à la table, il y a un monsieur, je lui proposais du café, et puis je lui dis : « Et vous voulez du sucre aussi ? ». Et il me dit : « Et oui, aussi ! » et il se met à pleurer. Et j'avais dit : « Oh j'ai été con de... » Enfin, tu vois, pour lui ça voulait dire (*qu'il était exigeant à réclamer du sucre en plus du café*)... alors que moi bêtement (*ce n'est pas du tout ce qu'elle voulait sous-entendre*)... Et après tu fais pas attention à tout. Mais je m'étais dit : « Tu peux être drôlement maladroit ». Sans même le vouloir...

Entretien avec Joëlle, bénévole, 9 mai 2018

Malgré la prudence, la volonté de protéger l'autre pour ne pas pointer la vacuité de sa situation, les échanges sont sensibles : « [...] Il suffit d'un mot déplacé pour que la conversation devienne difficile, ou qu'elle se rompe en allant jusqu'à rompre parfois le lien entre les personnes » (Benmacklouf, 2016 : 23). Lors de mes premiers pas sur le terrain, j'accueille très régulièrement les accueillis par un : « Bonjour, ça va ? », comme beaucoup de bénévoles. Mais, quelquefois, une gêne m'envahit devant ces mots, pourtant si banals. Devant certaines personnes présentant les stigmates les plus forts de la grande précarité, en période de froid, sachant que lorsque les portes de l'Accueil ferment, elles sont renvoyées à des conditions difficiles, demander « Comment ça va ? » me semble incongru. Se fendre d'un « Ça caille aujourd'hui ! » alors qu'on est en Plan Grand Froid et que certaines personnes dorment dans des hébergements plus que précaires paraît presque une faute...

Alors que dire ? Un « ça va ? » appelle quasi systématiquement un « Oui, et toi ? ». Un « Comment allez-vous ? » provoque un « Bien ! », une moue, des yeux au ciel ou des « Comme ci, comme ça ». Lorsque ce sont les accueillis qui demandent des nouvelles, les bénévoles leur répondent aussi un « Tout va bien » laissant penser que leur vie est sans embûche mais ils seraient bien gênés de partager leurs malheurs. L'échange semble piégé, appelle à la retenue. Certains bénévoles m'expliquent se contenter de dire « Bonjour ! » sans s'enquérir de plus de nouvelles. Une des thérapeutes intervenante à l'Accueil invite à demander « Comment ça va aujourd'hui ? » tentant d'ancrer la demande dans une réalité journalière pouvant de ce fait être discutée.

La relation semble se jouer selon les règles de la politesse mais admet plusieurs variations : « Ces non-dits et ces non-faire sont donc constitutifs de l'échange de significations : dire et faire consiste à « choisir » parmi un ensemble d'autres dire et faire virtuels » (Petitat, 1998 : 68). La situation, nous amène à faire des choix langagiers, ici pensés comme protecteurs mais pouvant aussi être perçus comme de l'indifférence par l'autre. Mais après le choix du premier locuteur, « le partenaire est invité à donner une réponse plus ou moins formelle ou authentique. Celui qui répond « Ça va bien » alors qu'il est au plus mal ment de façon légitime en réservant l'exposé de ses misères à la personne de son choix. Il évite peut-être aussi d'importuner son partenaire par des confidences qu'il pense indésirables » (Petitat, 1998 : 67).

Quelle conséquence peut avoir le fait de ne pas demander des nouvelles alors même que ces quelques mots constituent une évidence dans la vie quotidienne de nombres d'individus qui se rencontrent ? Prémisses d'une conversation ou convention sociale lancée en passant, demander des

nouvelles signe l'engagement possible dans un échange réciproque où l'on s'installe progressivement en échangeant tout d'abord des banalités au rang desquelles la météo a une place de choix. Autant ne pas trop en dire plutôt que d'être déplacé. C'est ce que me dit Rosa (bénévole) lors de notre entretien :

R. Personnellement, si je ne sais pas ce que fait la personne, j'aurais peur d'être déplacée. Alors qu'on a pas à dire ça... mais quand même dans notre éducation, on est formaté à ça.

Entretien avec Rosa, bénévole, 3 mai 2018

Néanmoins, cette attitude prudente, teintée de prévenance témoigne aussi de la vulnérabilité que l'on suppose chez les personnes accueillies. L'autre est envisagé sous l'angle de ses pertes et de ses manques. Au nom de cette vulnérabilité, certains bénévoles ne s'engagent pas dans la relation. P. Ricoeur pense que la vulnérabilité de l'exclu, plus largement de la victime, repose en son premier stade 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 (Ricoeur, 2001). Les précautions prises par les bénévoles dans les échanges banals avec les personnes les plus démunies renforcent cette incapacité à dire et freinent de potentielles interactions libérant la parole. Ces interactions font l'objet d'une évaluation du bénévole pour mesurer si la personne est en capacité de répondre sans s'effondrer à une interrogation concernant son quotidien, quitte à se tromper sur cette évaluation.

Cette partie montre une piste de compréhension de la réciprocité prudente existant entre bénévoles et accueillis. La peur de s'effondrer ou celle de mettre à mal l'autre est très certainement présente chez les accueillis. Pourtant, mes entretiens ou mes conversations informelles avec eux ne m'ont jamais permis d'avoir accès à cela. Les bénévoles eux s'échinent à trouver le juste milieu entre l'excès d'émotions, s'actualisant dans une sensiblerie extrême et l'indifférence (Molinier, 1997). On comprend donc pourquoi chez les uns et les autres, des précautions sont à l'oeuvre tant pour se protéger que pour préserver l'autre.

Mais, après avoir détaillé ces deux grands axes : savoir à qui on a affaire et la peur de s'effondrer, permettant d'expliquer les raisons de cette réciprocité prudente, j'analyse maintenant les dispositifs sur lesquels la réciprocité prudente s'appuie. Car celle-ci ne pourrait s'exercer de manière aussi majoritaire à l'Accueil si elle n'était pas étayée par des dispositifs symboliques précis partagés par la

plupart des bénévoles, pour contenir les effets de la relation et la maintenir dans un cadre gérable. J'ai pu en repérer deux et les contruire analytiquement : la maîtrise de l'interaction et l'organisation comme instance régulatrice

### III. Maîtriser l'interaction pour limiter la réciprocité

Au plus près des protagonistes, le cadrage relationnel permet d'asseoir la réciprocité prudente sur des assises stables. Chacun tient sa place dans l'ordre de l'interaction, garantit la stabilité des rôles et s'attache à contrôler ses émotions. Ainsi, les échanges quotidiens se déroulent dans une relative sérénité.

#### **1. L'ordre de l'interaction**

Les interactions s'appuient sur un cadre précis balisé par des règles micro et macro sociales. A l'intérieur de ce cadre, la déférence et la tenue sont les garants d'une relation ordonnée.

##### *Un cadre à double entrée*

L'ordre de l'interaction est une strate sociale autonome (Goffman, 1988) définie comme une circulation d'usages et d'arrangements. Il rend possible la réalisation d'une grande variété de projets et d'intentions, à travers le recours non réfléchi à des formes procédurales (Goffman, 2016). L'ordre de l'interaction est régi par une syntaxe, le *face work* (le travail de figuration). Ce travail de figuration, où chacun se préoccupe de préserver sa face et celle de l'autre, se conçoit comme un système d'échanges où, selon la situation, des réactions répondant à des attentes normées sont gages d'une relation adaptée. Chaque protagoniste est alors contraint de jouer la partition attendue dans la situation donnée sous peine d'être décrédibilisé. Cette partition, guidée par une structure de réciprocité stable, a pour cadre plus large les règles macro-sociales qui renvoient chacun à son statut et à la multiplicité des attentes y afférant. Même si les situations sociales sont la base de l'étude de l'ordre de l'interaction, la relation dépasse forcément la situation donnée « car chaque participant entre dans une situation sociale en portant une biographie déjà riche d'interactions passées avec les autres participants ou tout du moins avec des participants du même type ; de même qu'il vient avec un grand assortiment de présupposés qu'il présume partagé » (Goffman, 2016 : 237). L'ensemble interactionnel tient grâce à un système de conventions où des données objectives permettent de le situer dans un cadre spatial, physique, etc. L'analyse des conditions de mise en œuvre de la syntaxe interactionnelle met à jour les règles sociales sur lesquels s'appuient les protagonistes pour interagir mais aussi les conditions de mise en œuvre de la réciprocité.

Toutefois, en parallèle de cette structure normée de réciprocité, les travaux de E. Goffman mettent en lumière un jeu relationnel réciproque ouvrant aux acteurs en présence, des espaces de mouvements par l'action, et pas seulement par la reproduction. Ils nous invitent à ne pas confondre le cadre de l'interaction où s'expriment les mots, les gestes, en définitive ce qui relève *de* la situation, avec le sens de ces mots et de ces gestes, ce qui est *en* situation. Chaque participant mobilise une activité interprétative dans l'interaction et malgré la puissance structurelle, le contenu de l'interaction peut varier : les interactants peuvent jouer avec ce qu'ils proposent comme face et avec les ajustements nécessaires à ces propositions. Finalement, les capacités à tenir un rôle social sont vérifiées mais l'interaction étant située, le rôle peut être modulé et interprété en fonction de ce qu'il est pertinent de faire dans cette situation spécifique. Les protagonistes font un choix, choix de la manière la moins risquée pour chacun, pour chaque face, afin de faire tenir l'interaction.

La réciprocité balisée par les normes sociales trouve alors de la souplesse car, selon les acteurs en présence, l'interprétation de chacun peut se singulariser. Cette singularité sera fonction de la manière dont les acteurs vont comprendre la situation ; de l'intention qu'ils ont dans cette interaction ; de la manière dont ils vont interpréter physiquement leur jeu ; des relations qu'ils ont, entre eux, mais aussi de la présence du public sur la scène. Pour parvenir à cette réciprocité souple, les protagonistes s'appuient sur des schèmes interprétatifs pour guider l'interaction. Mais la mobilisation de ces schèmes n'est pas automatique, elle nécessite une procédure mentale complexe soutenue par une activité interprétative personnelle (Bonicco, 2008). Les acteurs en présence s'affairent alors à définir la situation, à mettre du sens sur le comportement de l'autre et notamment sur ses attentes et enfin, à adapter son comportement en fonction du sens donné tout en tenant ses propres intentions.

Ces compétences, mises au service de l'interaction, créent la possibilité d'un ajustement mutuel, par une attention à l'évolution de l'interaction et offre la possibilité d'un mouvement inattendu. Si l'un des acteurs propose une interprétation divergente de ce qui est attendu, des mouvements alternatifs se mettront en marche, porteurs d'une dynamique de surprise. Que va faire l'autre face à cette atteinte au protocole interactionnel ? Va-t-il s'en saisir et suivre l'autre dans son interprétation ou va-t-il chercher, à tout prix, à ramener l'autre dans une interprétation plus conforme à ses attentes ? Ainsi par ce jeu d'ajustements réciproques, le lien se construit et s'actualise. Des rôles figés, prédéterminés, peuvent laisser des marges de manœuvre aux interactants. Mais, au-delà de ces compétences, il s'agit aussi que les acteurs recourent au bon registre d'interprétation. C. Bonicco (2008) en propose trois :

- l'interprétation respectueuse : l'inférence et l'incarnation dans le comportement est conforme aux exigences de la situation. Le décodage des signes permettant de déterminer le statut institutionnel des acteurs est fait de manière appropriée. Il y a recherche effective d'accords mutuels portant sur la définition de la situation. L'identité est située et se formalise dans la revendication d'une définition de soi dans le contexte donné. L'interactant est en position d'évaluer si l'interprétation est satisfaisante : « Par satisfaisante, nous entendons conforme à ses propres attentes et concordante avec les indices qu'elle a inféré, étant donnée la face qu'elle est en droit de revendiquer et sa valeur par rapport à celle de l'autre » (Bonicco 2008 : 10). C'est une réciprocité active mais encadrée de manière proche par les normes sociales ;

- l'interprétation erronée : il y a là une mauvaise inférence de la définition de la situation qui entraîne une erreur d'interprétation. Si elle s'en rend compte, la personne concernée va réajuster, avec potentiellement l'appui de l'interactant. L'échange peut alors être sauf car le fautif manifeste sa connaissance des règles interactionnelles. S'il ne s'en rend pas compte, il prend le risque d'une rupture de l'interaction ou de perdre la face ;

- l'interprétation subversive : c'est celle où : « l'acteur choisit une modalité autre que celle attendue, en toute connaissance de cause » (Bonicco 2008 : 11). J'ai abordé cette possibilité dans le chapitre 2 en évoquant les petites marges de manœuvre dont disposaient les accueillis subissant une forme de domination de la part de certains bénévoles. Cette interprétation peut avoir pour conséquence la rupture de la relation mais elle peut aussi permettre un repositionnement : « L'individu qui déçoit certaines attentes peut l'emporter et amener les autres à accepter les nouveaux termes qu'il pose et la nouvelle définition de la situation qu'ils impliquent » (Goffman, 1996 : 325).

Ce dernier registre d'interprétation est intéressant dans le sens où il permet de défier l'ordre social institué. L'ordre de l'interaction contient, en son sein, la nécessité absolue d'une réciprocité où chacun peut jouer sa partition et s'appuyer mutuellement sur l'autre pour faire perdurer l'interaction et protéger les faces de chacun. Mais les places dans la structure de réciprocité peuvent se figer, être noyautées par des règles sociales restreignant diamétralement le jeu de chaque acteur. Le risque d'une relation inégalitaire, asymétrique, est prépondérant. Un rapport de domination est en filigrane de la relation. Prendre le risque d'entrer dans un registre d'interprétation subversive est alors envisagé par l'acteur en position défavorable pour remettre du mouvement au gré des pratiques réciproques, dans un cadre toujours temporaire. La réciprocité permet alors une pratique dynamique dans laquelle la subversion par rapport aux normes établies reste possible pour contrer les effets délétères d'une structure normée engendrant un statut quo inégalitaire. La subversion offrirait la

possibilité, jamais garantie cependant, d'occuper des places négociables dans l'ordre de l'interaction.

Ce parcours replaçant les enjeux de la réciprocité permet de comprendre à la fois son importance aux niveaux macro et micro social. A un niveau macro, la réciprocité est balisée par des structures normées et elle contribue alors à garantir la stabilité sociale, à sécuriser les échanges et à tisser des liens d'interdépendance fondamentaux entre les citoyens d'une société, leur permettant à la fois d'être protégés en cas de besoin mais aussi reconnus comme potentiel donateur.

A un niveau micro, la réciprocité se joue dans l'interaction et permet de tisser des liens de proximité, d'acter une reconnaissance mutuelle, de garantir une place à chacun avec une marge de manœuvre possible dans la définition de cette place. La réciprocité prudente à l'œuvre à l'Accueil s'appuie sur l'ordre de l'interaction ainsi défini. Des structures stables, acceptées de part et d'autre même si la relation est inégalitaire, permettent de faire tenir une interaction sans prendre de risques trop grands. Des possibilités de jeu dans la syntaxe interactionnelle sont cependant possibles laissant une ouverture à une réciprocité relationnelle future. Un premier principe opère à l'Accueil et guide la relation : la pratique de la déférence.

### *La déférence*

Goffman définit ainsi les fonctions de la déférence dans l'interaction : « Par ce mot, je désigne un composant symbolique de l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée *sur* lui, ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension ou l'agent. Nous avons là des signes de dévotion grâce auxquels l'acteur célèbre et confirme la relation qui l'unit au bénéficiaire » (Goffman, 2008 : 50). L'activité ordinaire de l'Accueil fourmille de ces signes de déférence : les plus fréquents sont les salutations, quelquefois des compliments et, selon les circonstances, des excuses. Ils fluidifient les échanges, permettent qu'une réciprocité minimale soit assurée, des deux côtés. Mais, plus symboliquement, la référence au respect mutuel, nécessaire pour interagir, est notée par les acteurs. Deux accueillis-bénévoles en témoignent :

L. Et même, dans tous les cas, quelle que soit l'urgence, on n'a pas à se montrer irrespectueux envers des bénévoles qui donnent de leur temps, avec plus ou moins d'efficacité, de tact et de bonne volonté des fois.

Entretien avec Lionel, accueilli-bénévole, 18 avril 2018



A. Non... J'ai eu des problèmes. Dernièrement, c'était un maghrébin, il a insulté Camille (*une éducatrice*) en arabe... Alors j'ai intervenu. Il m'a dit : « Il faut pas que tu te mêles de... ». Et ça, ça m'a.... Alors je suis sorti avec lui dehors... il a eu peur, il est parti. Il a dit : « Tu sais, c'est des français ». Ça m'a... J'ai dit : « C'est des femmes respectables et toi, tu n'es pas respectable ».

Entretien avec Abess, accueilli-bénévole, 23 mai 2018

Le respect mutuel est un point d'ancrage de cette réciprocité limitée. Il est présent en creux dans l'inattention polie, dans une coprésence sécurisée, dans la conversation quotidienne mais aussi dans les gestes de don des bénévoles. Mais, je le rappelais plus haut, une interaction réussie nécessite un travail d'interprétation de la part des protagonistes en présence afin de décrypter le comportement attendu et de choisir de s'y conformer ou non. Ainsi, Luiz (accueilli) lorsqu'il passe au buffet est très souvent revendicatif et critique. Il ne veut pas mettre les aliments côte à côte dans la même assiette, commente quelquefois négativement certaines salades préparées par les bénévoles, demande ce qui, visiblement, n'est pas proposé ce jour. Les bénévoles ont des attitudes diverses face à lui, utilisant quelquefois l'humour pour désamorcer les reproches mais souvent, l'agacement pointe. Pour qui se prend-il ? Où se croit-il ? Pense-t-il que les bénévoles sont à ses ordres ? Il est attendu que l'accueilli sache recevoir, « c'est à dire accepter les présents de l'hospitalité, les apprécier et les goûter, mettre ainsi en valeur le maître de maison selon les codes en vigueur » (Gotman, 2001 : 95). L'accueilli doit comprendre qu'en critiquant, il met à mal le donateur. Par ricochet, ce dernier se sent dévalorisé et assimile cette critique à du dédain.

A contrario, l'accueilli déférent « promet de sauvegarder l'idée que le bénéficiaire s'est fait de lui-même à partir des règles qui le concernent. » (Goffman, 2008 : 54) et, même si ce n'est pas sincère, l'attitude durant l'interaction est interprétée positivement. Ainsi, lorsque Simone (accueillie) arrive à l'Accueil, habillée correctement, discrète et toujours polie, pour venir prendre un petit déjeuner et, comme elle dit « voir du monde », elle est accueillie à la hauteur de sa gentillesse. Les bénévoles ne la connaissent pas, n'ont pas vraiment discuté avec elle mais répondent sans souci à son amabilité. Même si Simone, lorsqu'on prend du temps avec elle, a quelquefois des choses à reprocher à certains bénévoles qu'elle trouve condescendants. C'est là l'ambiguïté des signes de déférence qui ne révèlent pas l'opinion véritable que l'on porte : « L'hôte parfait est celui qui ne montre même pas

qu'il s'adapte et fait oublier au maître de maison que celui-ci est en train de lui imposer une règle ! C'est ce que l'on appelle « ne pas peser », « être discret ». [...] Autrement dit, ne pas faire peser sur eux la responsabilité d'une quelconque aliénation » (Gotman, 2001 : 100).

La plupart des bénévoles s'appuient aussi sur la déférence pour interagir. Généralement, ils prennent garde à ne pas invalider la présentation de soi proposée par les accueillis, n'émettent pas de jugement public sur les accueillis et proposent de tous petits gestes manifestant une attention à l'autre : proposer le pain adapté selon la dentition de certains, ne pas proposer de viande à ceux dont la religion interdit certaines consommations, fleurir le buffet, apporter des confitures maison. Ce sont des signaux discrets envoyés aux accueillis marquant du respect et le dévouement porté à la tâche. Certains bénévoles n'hésitent pas à « se mettre en quatre » pour les accueillis, prêtant le flanc à des critiques venant de leurs collègues :

A.M. Je comprends difficilement que certains bénévoles se plient en quatre pour répondre aux moindres désirs des personnes accueillies, voire même créent des désirs. Tu vois, la confiture, souvent il y a deux choix et ça convient pas à certains ! Ben, Sylvie (*bénévole*), elle va aller chercher une troisième !

Entretien avec Anne-Marie, *bénévole*, 28 mai 2018

Les marques de déférence utilisées par les bénévoles vis-à-vis des accueillis permettent de diminuer les effets de la relation asymétrique définie par la situation d'accueil. Elles permettent de faire tenir une réciprocité minimale si chacun est en capacité d'interpréter ces signes. Mais un deuxième principe interactionnel soutient l'interaction tout en préservant de la prudence relationnelle.

### *Garder de la tenue*

E. Goffman appelle tenue, « cet élément du comportement cérémoniel qui se révèle typiquement à travers le maintien, le vêtement et l'allure et qui sert à montrer à l'entourage que l'on est une personne douée de certaines qualités, favorables ou défavorables » (Goffman, 2008 : 68). Se tenir bien apparaît lorsque l'individu fait preuve de discrétion, de sincérité dans les échanges, de modestie dans ses prétentions ; l'esprit de loyauté est à l'œuvre, le contrôle des paroles et des gestes, des émotions, des désirs permet une interaction de qualité. La bonne tenue permet de porter une évaluation positive de l'autre avant d'engager un échange, de mesurer ses aptitudes à tenir son rôle et à respecter celui de l'autre.

A l'Accueil, certains bénévoles ont cette attente vis à vis des accueillis même si celle-ci ne s'énonce pas explicitement. Ainsi, Anne-Marie conditionne son engagement dans une relation réciproque avec une personne accueillie, à trois points principaux : la personne doit garder de la dignité, ne rien réclamer et être positive (Entretien avec Anne-Marie, bénévole, 28 mai 2018). Ces trois points, nommés par d'autres bénévoles comme importants, autorisent la réciprocité. Le fait de « se mobiliser », d'être actif est aussi fondamental dans le discours. Abbes (accueilli-bénévole) est la figure des personnes accueillies la plus conforme à ces différentes attitudes. Il est arrivé en France depuis quelques années avec sa femme et ses enfants et a utilisé l'Accueil pour domicilier son courrier et rencontrer les travailleurs sociaux. Il est dans une situation très difficile car ses différentes demandes d'asile ont été refusées. Il se retrouve donc avec une Ordonnance de Quitter le Territoire Français (OQTF) lancée à son encontre. Toujours prévenant, calme et d'une grande gentillesse, Abbes ne se plaint jamais, cherche des solutions et notamment propose toujours son aide. Il est entré dans le dispositif de bénévolat et dans d'autres associations. Il cherche, par tous les moyens, à faire avancer sa situation mais ne réclame pas d'aide. Il se montre autonome. Les trois critères valorisés par Anne-Marie sont remplis par Abbes et de fait, la plupart des bénévoles ont, avec lui, une relation de réciprocité.

En fait, ces critères forment système dans le discours des bénévoles et ils valorisent certaines qualités : la propreté, la discrétion, le fait d'être toujours souriant, de ne pas toujours se plaindre :

Thérèse me parle d'une personne accueillie qui donne un coup de main en cuisine. Elle me dit alors : « Tu vois, elle est vraiment bien, active, elle reste pas sans rien faire mais elle prend pas d'initiative à tout va. Et puis en plus, elle est très propre ».

Journal de terrain, conversation informelle avec Thérèse, bénévole, 9 mai 2018.

Certains accueillis gardent de la tenue, preuve de leur compétence préservée à interagir dans les limites proposées par la situation. Les bénévoles peuvent leur faire confiance pour savoir garder de la réserve dans la relation et ainsi s'engagent, sans trop de risque, dans une réciprocité minimale. Mais, encore faut-il que les accueillis aient pu préserver ces compétences, parviennent à rassurer les bénévoles quant à leurs intentions, puis émettent les signaux nécessaires à l'engagement d'une relation dépassant le cadre prescrit :

Anna et son mari sont arrivés un beau jour d’Albanie. Ce couple, sans enfants, se montre pendant longtemps très discret. Ils se mêlent peu aux autres, côtoient de temps en temps les membres de leur communauté. Ils se servent au buffet, sont très propres, très respectueux. Ils ne parlent quasiment pas aux bénévoles car ils ne maîtrisent pas la langue française. Pour autant, lorsque l’on croise leur regard, on est assuré d’un sourire. Ils observent et interagissent, bien que ce soit de manière non verbale. Les bénévoles ne vont pas vers eux car ils ne savent pas comment engager le dialogue. Pourtant, ils sont là tous les jours.

Petit à petit, Anna et son mari montrent de l’intérêt pour le quotidien de l’Accueil. Monsieur tente de comprendre pourquoi une évacuation extérieure ne se fait pas. Un jour, Anna saisit un vaporisateur et un chiffon qui traînait là et se met à nettoyer toutes les tables. Elle revient en cuisine rapporter les instruments et se voit chaleureusement remerciée par les bénévoles présents. Dorénavant, à chaque fois qu’elle le pourra, elle fera cette tâche réservée à la fin de matinée. Les bénévoles accepteront toujours car elle est « gentille », « souriante » et « efficace ». Et puis, elle a l’air d’une femme « active » qui ne devait pas rester « les deux pieds dans le même sabot » dans son pays. Cela doit être difficile « d’attendre sans rien faire » (Journal de terrain, propos de bénévoles lors d’une conversation sur Anna, 16 juin 2018). Petit à petit, Anna a réussi à instaurer du lien avec quelques bénévoles.

Pendant une période, Anna et son mari se retrouve sans hébergement. L’équipe éducative en fait part à certains bénévoles car rien ne paraît, ils ne changent en rien leur comportement. Tous, nous espérons qu’une place sera trouvée, mais pour un couple c’est plus difficile. Le jour où nous apprenons qu’ils ont une place pour se mettre à l’abri, nous éprouvons un grand soulagement. Anna et son mari continueront à venir de temps en temps, sans oublier le petit coup de chiffon sur les tables.

Divers extraits du journal de terrain, mis en récit, de mars à juin 2018

Anna et son mari ayant suffisamment rassuré les bénévoles par leur tenue exemplaire, une réciprocité limitée peut se mettre en place. Elle ne perdurera pas dans le temps mais aura des effets sur chacun. Les personnes accueillies peuvent être actives dans la relation, notamment en tentant de protéger l’autre. En effet, l’individu avec un stigmate peut s’employer à ne pas trop s’imposer pour préserver l’autre, en réduisant la tension liée au stigmate. Il utilise alors des « couvertures », c’est à

dire des procédés adaptés à cette stratégie. Il faut cependant connaître la structure de l'interaction pour découvrir selon quelles lignes ils doivent recomposer leur conduite afin de minimiser l'impact du stigmat. Ici, contrairement à la démarche de l'aller-vers de la part des bénévoles, développée dans le chapitre 2 pour décrire les prémices de la réciprocité relationnelle, les stigmatisés doivent mettre à l'aise les normaux en minimisant leur stigmat. Mais à l'Accueil, ce savoir-faire n'est pas à la portée de tous les accueillis. Le poids d'une vie marquée par la précarité, les incessants soucis, la perte de certains usages sociaux amoindrissent la capacité à garder de la tenue.

Pour autant, de nombreux accueillis gardent une attention à leur tenue. Ils le montrent ou le verbalisent particulièrement à travers le soin accordé à leur corps, à leurs vêtements. En cela, le service permettant à certains accueillis de se doucher s'avère d'une importance cruciale :

Alors que je donne un coup de raclette dans l'espace hygiène, je vois sortir un monsieur avec une serviette complètement mouillée. Je l'interpelle en souriant :

- *La serviette aussi a pris une douche*

- Mais non, mais c'est parce que je la mets sous mes pieds lorsque je me douche

Mine interloquée de ma part

- Les douches sont souvent sales, je supporte pas... alors je mets la serviette comme ça je touche pas !

- *Ah... pas bête... mais vous faites comment pour vous sécher ?*

- J'ai une serviette à moi, et celle sous mes pieds, c'est celle d'ici (*L'accueil fournit une serviette de toilette aux accueillis utilisant la douche*).

Je renchéris :

- *Vous continuez à prendre soin de vous.*

- Oui, toujours... je peux pas vivre sans être propre... l'autre jour, je me suis fait engueuler par votre collègue parce que je me suis rasé sous la douche...

- *Ah bon ? Vous vous rasez bien là où vous voulez...*

- Elle dit que ce n'est pas propre.... Ils sont plus propres sous la douche qu'ailleurs mes poils... et encore, elle sait pas que je me rase aussi les dessous de bras.

J'éclate de rire.

- Vous lui direz pas hein ?

- *Mais non, c'est votre corps, votre douche.*

- Je n'ai jamais aimé les poils sur moi, même si j'suis un homme... vous trouvez ça

bizarre ?

- *Pas du tout, je vois pas pourquoi ce serait un truc d'homme ou de femme ! Mais ça doit vous prendre du temps ?*

- *C'est comme ça que je me suis fait chopé par votre collègue... J'avais dépassé les 20 minutes, elle a toqué jusqu'à ce que je sorte et j'ai pas eu le temps de nettoyer la douche bien... mais moi j'en ai besoin pour être mieux... je m'en fous, je continue à le faire...*

- *Vous avez bien raison !*

Journal de terrain, conversation dans l'espace sanitaire, 5 avril 2018

Cet échange permet de comprendre l'importance pour cet homme, non seulement de l'image renvoyée à l'autre mais aussi à lui-même : « Si la sensation de la perte de l'intégrité du corps fait concevoir la disparition des limites de la personne, alors la sauvegarde du corps est la condition du maintien de soi face aux regards des autres et face à son propre regard. Il faut conserver le corps toujours présent et dans le temps présent » (Girola, 2011 : 32). Alex (accueilli) le confirme dans notre entretien où je lui demande ce qui l'aide à tenir lorsque c'est vraiment dur :

A. Déjà, si tu te respectes toi même, même si on sait que tu es dans la galère mais, toi, savoir que tu es propre... T'as un mauvais côté vis à vis de ça mais pas de l'autre... Moi personnellement, moi, c'est la propreté... Non je vois rien de mal tant que je peux prendre une douche.

Entretien avec Alex, accueilli, 7 mai 2018

Ces accueillis ont besoin de se reconnaître eux-mêmes comme acceptables avant de proposer cette image à d'autres. Savoir se tenir, c'est proposer une présentation de soi qui ne mette à mal ni soi, ni l'autre. C'est un élément déterminant dans la réussite d'une interaction, dans la possibilité d'une réciprocité, même limitée. Les personnes accueillies revendiquent de prendre soin d'elles, bien que face à la détresse de leur situation, cela puisse paraître futile. Monica dort depuis des mois dans une voiture avec son compagnon et son fils mais :

Ce matin, Monica m'interpelle :

- Sandrine, j'ai raté ma couleur !

- *Ça va, elle est bien ta couleur Monica !*

- Tu rigoles ! On dirait une carotte !

J'éclate de rire

- *On voit encore plus tes yeux bleus avec cette couleur... moi je valide !*

- Non mais ça fait trois semaines que j'économise pour avoir 5 euros pour acheter une couleur et là... pour ressembler à une carotte...

- *Tu préférerais avant ?*

- Non, t'as raison, avant je ressemblais à une vieille !

Journal de terrain, conversation avec Monica, accueillie, 9 mai 2018.

Les cinq euros sacrifiés à cette coloration sont un effort pour Monica car elle n'a rien. Elle vient chercher l'interaction avec moi, proposant un sujet de conversation léger comme pourrait le faire deux copines parlant « cheveux ». Au delà d'une potentielle validation de l'image qu'elle renvoie, Monica propose à la fois une réciprocité sans risque mais aussi l'importance de revenir à une forme de normalité où s'occuper de soi peut être un geste quotidien. Une grande partie des accueillis ont conscience que la sauvegarde du lien les reliant encore au groupe majoritaire passe par leur capacité au maintien de soi. Ils parviennent ainsi à garder une forme de cohérence à travers leur histoire, mais aussi à proposer une image de soi positive aux autres garante d'une interaction possible. Au-delà des simples apparences, « il s'agit plutôt de l'assurance de la préservation de l'unité de soi et de sa permanence, quelles que soient les identités sociales endossées » (Pichon : 1996 : 177), une résistance identitaire face au stigmat. Lors de l'entretien effectué avec Allan, nous mettons au clair un malentendu :

Depuis quelques semaines, en effet, je trouvais Allan très distant et je pensais qu'il était chiffonné que je n'ai pas été plus réactive alors qu'il a été un des rares à me faire spontanément deux propositions d'entrevue avec moi pour mon travail de recherche. Je lui en parle en début d'entretien et il m'explique les raisons de cette attitude. Il s'est senti jugé par une réflexion que j'aurais faite sur son style vestimentaire et a été déçu. Je cherche dans un premier temps à replacer à quel

moment j'aurais pu faire une telle remarque, puis à m'étonner car je ne fais jamais de remarques sur les tenues des uns et des autres, sauf si on me demande mon avis. A l'intérieur de moi, je suis blessée, je supporte mal l'idée que l'on me pense jugeante sur la tenue de quelqu'un, d'autant plus celle d'Allan, très attentif à avoir une tenue irréprochable. Je lui dis alors : « Si tu l'as entendu, c'est ça qui est important et dans ce cas, c'est inexcusable » puis je lui demande ce que cela entraîne pour lui. Il m'explique combien cela le blesse, combien il fait attention à son image : « C'est ce qu'il me reste » dit-il.

Quelque temps plus tard, alors que je me promène dans les rues piétonnes de la ville, j'aperçois Allan à genoux en train de faire la manche... Toujours impeccable... J'ai envie de faire demi-tour en courant pour ne pas avoir à passer devant lui mais je suis trop près et la rue est étroite.

Je passe, l'air de rien, il a la tête baissée sous sa casquette, ouf...

Entretien non enregistré avec Allan, accueilli, 24 mai 2018

A l'Accueil, Allan propose une image de lui et un discours qui montre qu'il sait se tenir. Avant sa « chute », Allan était inséré, en couple. L'entrée dans la toxicomanie, décrit comme un accident dont il n'a pas vu les conséquences, précipite sa vie dans un tumulte et le conduit à la rue. Ces éléments biographiques, Allan les partage comme une démonstration des efforts qu'il fait aujourd'hui pour retrouver cette vie d'avant. Il revendique cette identité comme point d'appui, élément indispensable au maintien de soi aujourd'hui même si elle paraît invalidée. Pourtant, « le maintien de soi ne peut s'exprimer que dans des interactions où se préservent des identités sociales passées » (Pichon, 1996 : 177) et Allan a besoin, lorsqu'il me fait part d'éléments de son histoire, de faire le lien entre ce qu'il fut, ce qu'il est et ce qu'il espère redevenir. Le fait de proposer une tenue de soi solide est un élément déterminant pour son identité et il fait preuve d'une grande vigilance sur ce qu'il renvoie aux autres. A ce titre, Allan tient les rênes de toute communication avec lui. Plutôt avare d'échanges avec les bénévoles, triés sur le volet, il maîtrise ce que l'on sait de lui. Il est extrêmement sensible à ce qu'on lui renvoie particulièrement lorsque cela vient toucher ce qu'il construit. Quelquefois, des histoires sur lui nous reviennent de l'extérieur, histoires qui mettent en pièce les dires d'Allan sur lui-même. La plupart des personnes interagissant avec lui, ont fait le choix de s'en tenir à ce qu'il propose ici tout comme j'ai fait le choix de me montrer très discrète lorsque je l'ai croisé dans la rue : « L'observation de ces pratiques, régie par les obligations et les



attentes cérémonielles, fait qu'un flux constant de complaisances traverse la société et que l'entourage ne cesse de rappeler à chacun le devoir qu'il a de se tenir fermement et de respecter le caractère sacré d'autrui. Les gestes que parfois nous nommons vides sont peut-être, en fait, les plus pleins de tous » (Goffman, 2008 : 81).

## **2. Préserver les rôles et les places**

L'ordre de l'interaction permet de garder la réciprocité dans un terrain connu et partagé par certains bénévoles et les accueillis, permettant ainsi de réduire l'incertitude inhérente à la rencontre. Cette stratégie fonctionne si chacun accepte ou comprend la proposition. La plupart du temps, chacun joue correctement sa partition. Les rôles sont tenus, chacun faisant l'effort de cette conformité à ce qui est attendu. La prudence nécessaire dans l'instauration d'une réciprocité tient par une convention (Becker, 2017) tacite où se joue de la coopération. Si toutes les personnes font ce qui est le plus probable, elles obtiendront le résultat voulu : cette option renforce alors la possibilité de la permanence et de la reproduction. Cette convention permet alors de coordonner son activité avec celle des autres sans risque de malentendus.

### *Être attendu dans un rôle*

Chacun à l'Accueil connaît seulement partiellement l'autre et tente sans cesse de compléter cette connaissance en recourant à des généralisations, permettant de catégoriser et d'avoir plus de prises sur l'autre : « L'individualité reste un x inaccessible, sinon à travers des catégories qui le réduisent, le déforment, le ratent. [...] La rectification, sur le tas est donc le premier facteur de l'expérience sociale » (Thouard, 2017 : 124). Les accueillants et les accueillis ont des rôles très distincts à l'Accueil et pour se reconnaître, ils utilisent mille signes permettant de savoir qui est qui. C'est la première étape permettant d'établir un lien sur des bases communes. Encore faut-il ne pas se tromper :

En fin de matinée, je vais m'asseoir à la table de Mme Syla. Elle ne parle que quelques mots de français mais nous tentons régulièrement d'échanger quelques mots. Elle a des problèmes de santé, alors je lui demande des nouvelles. Elle m'en donne avec force geste et mots isolés les uns des autres. Puis, nous nous taisons mais je reste encore un petit moment à sa table.

Un monsieur vient alors s'asseoir à notre table. Cheveux blancs, grand, je l'ai déjà vu ici et on m'a dit qu'il avait été bénévole à l'Accueil avant de rejoindre une autre

association qui accompagne plutôt les personnes migrantes. Il passe de temps en temps à l'Accueil pour discuter avec les familles migrantes. Il dit bonjour à Mme Sylva, un signe de tête vers moi que je lui rends, sans mot dire. Puis, il lui demande des nouvelles : l'échange est sur la même tonalité qu'avec moi. Mme Sylva connaît ce monsieur. Il lui donne discrètement des chaussettes, elle les range dans son sac mais juste avant me les montre en souriant.

Le bénévole se tourne alors vers Mme Sylva et lui demande si je suis de sa famille. Lorsqu'elle comprends, elle éclate de rire et joueuse, dit que oui ! Me voilà réduite au silence, loyale à Mme Sylva et plutôt amusée du quiproquo. Je hoche la tête en souriant, ce qui fait encore plus rire Mme Sylva. Le bénévole finit par partir, il ne reste jamais très longtemps. Après son départ, nous nous regardons et pouffons de plus belle...

Journal de terrain, conversation avec Mme Sylva en salle, 10 mai 2018.

Comprendre le rôle et la place de l'autre permet la régulation des contenus des relations, notamment en s'appuyant sur un système d'attentes établies à l'égard d'autrui. Si le bénévole avait compris qui j'étais, l'échange en aurait été modifié. Il n'aurait pas donné les chaussettes à Mme Sylva, car les dons en nature sont interdits au sein de l'Accueil et il se serait probablement adressé à moi plus directement. Les attributions de rôle permettent cela et dans cette situation, le bénévole ne possède pas les informations nécessaires pour pouvoir me catégoriser correctement. J'ai brouillé les pistes en étant assise en salle, avec Mme Sylva, à une heure où les bénévoles s'affairent dans tous les sens et en ne m'identifiant pas en parlant français. Le bénévole dispose seulement des catégories habituelles pour évaluer mon rôle : manière de s'habiller, place dans l'Accueil, manière de se comporter, sexe, etc. et là, elles ne fonctionnent pas. Mme Sylva, elle, n'a pas démentie et permet au bénévole de ne pas être pris en défaut. Par ailleurs, elle crée une alliance entre nous au-delà des rôles qui nous sont attribués.

Mais la plupart du temps, les caractéristiques sont suffisamment explicites pour que l'on puisse rapidement faire la distinction entre accueilli et bénévole. Elle permet ne pas se tromper sur ce que l'on attend de l'autre et de pouvoir ajuster sa présentation par des « actes spécifiques par lesquels l'individu fait savoir au bénéficiaire comment il le considère et comment il le traitera au cours de

l'interaction à venir » (Goffman, 2008 : 63). La réciprocité est alors, elle aussi, encadrée strictement par les rôles prescrits dont les règles de conduite vont aider à faire tenir l'interaction.

Bénévoles et accueillis s'appuient sur un jugement ordinaire, consistant par des méthodes de raisonnement pratique, à faire des liens entre des types de personnes et des types de motifs, d'actions et de situations. Cette mise en lien permet alors d'attribuer une valeur ou une qualité à quelque chose (une action, une attitude, une personne, un objet ou une situation) selon des critères plus ou moins vagues. Ainsi, à l'Accueil, les bénévoles, s'appuyant sur certains critères, devinent si les accueillis vivent à la rue, s'ils sont de passage... J'ai, par exemple, appris à reconnaître les routards avec l'aide de Sylvie (bénévole). Ils viennent, chargés d'un gros sac à dos, vont de lieu d'accueil en lieu d'accueil, plutôt au printemps et à l'automne et ne restent qu'une journée. Ils prennent une douche, mangent au buffet. Ils ont la discussion facile, aiment parler de leur périple, de l'endroit où ils vont se poser lorsqu'il fera trop chaud ou trop froid, de la débrouille.

De ce travail de cadrage découle un mode interactionnel qui, même s'il subit des transformations, balise la relation. Les critères choisis n'ont pas vraiment de validité et seul le jugement ordinaire, appuyé sur l'expérience, permet de porter ces jugements : « Les liens entre ces entités (types de personnes, de motifs, d'actions) sont traités comme des allant-de-soi, comme des implicites propres à une culture, ou pour reprendre les termes de Garfinkel, comme ce qui est tenu pour acquis dans les attentes d'arrière-plan de la vie quotidienne » (Velkovska et Zouinar, 2012 : 5). Mais cette convention interactionnelle s'appuyant sur des rôles définis n'est pas innée. Du côté des bénévoles, il faut apprendre à arborer les attributs permettant d'être reconnu sans peine. Ainsi, lorsque je suis arrivée, les bénévoles m'ont montré les gestes, les postures, les postes à tenir et l'organisation de chacun. J'ai été observée, conseillée, accompagnée, prévenue. Cet apprentissage de rôle est encore plus visible lorsque les accueillis-bénévoles font leurs premiers pas dans les équipes de bénévoles.

Être accueilli-bénévole nécessite de prendre des initiatives mais dans un cadre donné et il est quelquefois difficile pour les nouveaux, de comprendre et de respecter ce cadre. Anne-Marie, ce matin, s'est trouvée en position de rappeler ce cadre à plusieurs reprises à ce bénévole, qui, au final, s'est vexé et s'est mis à distance. Elle dit s'être retrouvée, bien malgré elle, en position de chef et a l'impression que cela arrive de plus en plus fréquemment notamment entre anciens et nouveaux bénévoles, créant alors des tensions.

Mais les accueillis-bénévoles peuvent rapidement repérer les attentes. Ainsi, Raphaël (accueilli-bénévole) me fait part de son adaptation, lorsque nous sommes confrontés à Serge (accueilli) qui nous fait pour la énième fois une réflexion désobligeante : « Ici j'ai appris à rester calme. Jamais s'énerver... Dehors, je m'énerve vite mais ici je suis calme » (Journal de terrain, discussion avec Raphaël, 28 février 2018). Le fait d'être « de ce côté là » implique de savoir garder son sang-froid, de tenir un rôle où l'on est en capacité de se contrôler. C'est ainsi pour tous les bénévoles.

Du côté des accueillis, l'apprentissage du rôle se fait progressivement : « Le nouvel arrivant se fond progressivement au sein des collectifs présents dans chaque lieu, observant les règles de la sociabilité en usage ici ou là, coopérant avec la plus grande réserve ou s'impliquant de bonne grâce à l'offre relationnelle » (Pichon, 2010 : 126).

Cette manière d'interagir offre peu de possibilités de sortir du rôle auquel on est assigné, il est difficile de mobiliser son répertoire de rôles, même si cela permettrait pourtant un ajustement selon la situation d'interaction. En effet, le contexte d'interaction confirme ou fournit des indications quant aux comportements appropriés, hiérarchise le type de rôle en jeu au cours de l'interaction et met en sourdine les autres rôles. En proposant une distance au rôle, montrant un soi différent, les protagonistes prennent le risque de se voir taxés d'incompétence relationnelle. Car cette distance peut être interprétée comme un manque de connaissance des conventions et ce même s'il se veut un positionnement réfléchi. A l'Accueil, chacun se conforme aux typifications en cours. Ainsi, la réciprocité peut s'expérimenter mais dans les cadres contraints décrits au début de ce chapitre. Le maintien de l'ordre dans l'interaction évite les heurts. Cette réciprocité encadrée permet de savoir où l'on va dans la relation, on peut parier sur ce que l'autre va faire, s'y adosser pour diriger les échanges. Les prescriptions de rôle entraînent des échanges normés mais aussi une certaine stabilité de l'aide, les rappels à l'ordre faisant office de garde-fous si besoin. Les rituels en place à l'Accueil aident grandement à baliser les échanges.

### *Un rituel bien réglé*

Il est 8h30 et l'Accueil va ouvrir dans 1/2 heure. Le portail de la cour vient d'être

ouvert par une professionnelle, mais la porte du local ne s'ouvrira qu'à 9h. Cela évite que les gens déjà là attendent sur le parking public. Les « déjà là » sont majoritairement des habitués. Je sais déjà qui va entrer en premier, quels seront leurs gestes, leurs paroles et non paroles.

Mais les accueillis n'auront aucune surprise non plus. Lorsque la porte s'ouvrira, toujours à l'heure, une professionnelle restera à la porte pour leur serrer la main. Les bénévoles seront à leur poste, et tous les services fonctionneront. Les plats seront posés sur la table, le café sera chaud, le courrier sera trié, les serviettes de toilette à leur place.

Journal de terrain, observation en salle, 27 février 2018

Nos relations quotidiennes reposent sur des interprétations communes le plus souvent non problématiques. A quelqu'un qui raconte qu'il a mangé une pomme, on ne pose pas la question : « Qu'est ce que tu veux dire par manger une pomme ? » (Petitat, 2005 : 130). La construction d'un monde familier partagé par les membres d'un même groupe neutralise l'incertitude. Partager les mêmes cadres interprétatifs, même minimaux (la politesse par exemple) permet de donner un sens commun à un événement familier :

« Les accords interprétatifs traduits en énoncés contextualisés tissent une sorte de filet de référence ordinaire auquel se rapportent les personnes, les actions, les événements et les choses. Cette construction du sens commun assure une mise en forme de ce qui ressemblerait sinon à un chaos ou un semi-chaos, c'est-à-dire à des successions ou des associations sans queue ni tête. L'interprétation relie choses, événements et membres d'un même univers interprétatif ; elle construit un monde allant de soi où chacun évolue sans se poser constamment des questions ».

(Petitat, 2005 : 148 )

Ces rituels mis en place à l'Accueil, servent aussi à évaluer l'état des personnes, notamment des accueillis : « Le rituel est central dans les échanges avec l'environnement. Une brisure de la ritualité rompt les échanges, engendre la séparation, ne permet plus de définir les limites, le règne de la confiance » (Foucart, 2003 : 93). En effet, si les accueillants repèrent un écart à la normalité par rapport aux rituels organisés, ils vont réagir : une personne qui passe sans serrer la main, une autre qui s'exprime bruyamment, celle qui va directement sur une chaise dans un

petit coin, etc., l'inhabituel servira de curseur. La rupture des conventions communément admises permettra de repérer et d'évaluer les besoins de chacun. En cela, les actes posés ne sont pas uniquement fonctionnels, ils deviennent des messagers servant à comprendre et à protéger le lien, même s'il est quelquefois ténu. De la même manière, en ajustant leur comportement, les accueillis peuvent anticiper la teneur des échanges, se positionner en fonction de ce qu'ils savent des bénévoles présents.

Mais le prix à payer pour cette réduction de l'incertitude est la fixité et le risque de la sclérose. Les protagonistes sont privés de la possibilité de se dévoiler, et se maintiennent dans une image immuable. Une stabilité est créée mais n'autorise pas de souplesse dans les usages, ni une co-construction interactive. Cela m'a particulièrement frappée lors de la fête de l'été. Cette journée, destinée à partager un moment convivial entre accueillis et bénévoles, propose des activités tout au long de la journée et un repas partagé. Les services proposés sont limités au minimum et notamment la permanence des professionnelles n'a pas lieu :

Le midi, un repas est proposé et c'est exceptionnel car l'Accueil, habituellement, n'en prodigue pas.. La salle se remplit peu à peu, les tables ont été disposées les unes à côté des autres pour former de longues tablées comme dans un banquet et les accueillis s'y installent.

Au moment de ce repas, des quiches et des pizzas sont disposées sur le buffet, des bénévoles sont derrière pour faire le service. Dans la cuisine, des bénévoles discutent alors qu'il n'y a rien à faire. Les professionnels restent debout, discutent avec d'autres partenaires qui passaient (la fête est aussi l'occasion de les inviter). Les accueillis sont assis, se lèvent lorsque les plats sont disposés et vont se servir... enfin... se faire servir par les bénévoles. Une file d'attente se forme.

Aucun bénévole, aucun professionnel ne s'assoit à la table des personnes accueillies hormis deux partenaires extérieurs et moi. Je ressens le poids des places immuables ; je suis gênée, à la fois pour trouver ma place à la table à laquelle j'ai demandé l'autorisation de m'asseoir mais aussi devant le spectacle des bénévoles qui ne peuvent lâcher leur fonction alors même que le sens d'une fête est justement de bousculer un ordre établi. Je me mets à douter des propos d'Anne-Marie (entretien du 28 mai 2018) qui, lorsque je lui demande de me raconter une situation positive qu'elle a vécu à l'Entraide, me parle des repas en commun avec les personnes accueillies ;

elle m'explique que, lors de ces moments, ce n'est pas la même ambiance, il y a plus de facilités à partager, les barrières s'effacent un peu. Cette affirmation ne résiste pas un instant à ce que j'observe lors de ce temps particulier. Seule l'équipe de bénévoles habituelle est présente alors que l'invitation à la fête est adressée à tous les bénévoles. L'après-midi, des grands jeux en bois sont installés. Il y a un peu plus d'échanges, notamment entre les professionnelles et certains accueillis qui se prêtent au jeu. Les bénévoles restent centrés sur leur tâche habituelle, n'en dérogent pas. Ils réceptionnent les denrées de la Banque Alimentaire, les rangent... puis s'en vont... comme si de rien n'était. Le discours est rationnel : « Il faut bien que ce soit fait, sinon, demain, comment on ouvre ? ». Imparable ! Le service doit, en effet, continuer d'être assuré quitte à ne pas participer au rapprochement induit par un jour exceptionnel.

Journal de terrain, observation en salle, 21 juin 2018

L'ensemble de ces prescriptions est efficace car elles permettent de continuer à interagir selon une forme de réciprocité tout en réduisant l'incertitude. Mais certains bénévoles et accueillis adoptent une convention supplémentaire pour garantir les échanges : faire semblant.

### *Faire semblant*

Chaque membre d'un groupe dispose d'un répertoire de rôles pouvant être mobilisés dans d'autres cercles sociaux. L'individu est à la frontière de plusieurs mondes mais cette frontière est aussi à l'intérieur de lui où il est à la fois un être social mais aussi un « être pour soi » (Simmel, 1992 : 56). A ce titre, il opte pour une présentation de soi potentiellement changeante selon les lieux et les cercles investis sans se sentir obligé de tout dire à tous. La subjectivité acquise permet de lever le voile sur soi si nécessaire mais aussi de se préserver si des dangers pointent. A l'Accueil, j'ai évoqué plus haut la prudence nécessaire dans la relation de réciprocité car on ne sait jamais vraiment à qui on a affaire. Cette prudence s'appuie sur un consensus temporaire. Il permet de faire tenir une relation minimale quitte à dissimuler ses véritables sentiments de part et d'autres :

« Le maintien de cet accord de surface, de cette apparence de consensus, se trouve facilité par le fait que chacun des participants cache ses désirs personnels derrière des déclarations qui font référence à des valeurs auxquelles toutes les personnes présentes se sentent tenues de rendre hommage. De plus, il existe habituellement une sorte de

division du travail de définition : chacun des participants est autorisé à proposer la version officielle concernant les questions qui sont vitales pour lui sans être d'une importance immédiate pour les autres, par exemple, les rationalisations et les justifications par lesquelles il rend compte de son activité passée. En échange de cette politesse, chacun des participants garde le silence ou s'abstient d'intervenir sur des sujets qui sont fondamentaux pour ses partenaires mais qui ne présentent pas pour lui une importance immédiate. On a alors une sorte de *modus vivendi* interactionnel. Tous les participants contribuent ensemble à une même définition globale de la situation : l'établissement de cette définition n'implique pas tant que l'on s'accorde sur le réel que sur la question de savoir qui est en droit de parler sur quoi. J'appelle « consensus temporaire » ce niveau d'accord. »

(Goffman, 1973 : 18)

A l'Accueil, les bénévoles n'ont pas accès à l'histoire personnelle des accueillis, contrairement aux professionnelles. Chaque accueilli propose donc une présentation de soi choisie et elle est très souvent acceptée. Ainsi, lorsque Patrick (accueilli) explique sa venue récente à l'Accueil par une séparation familiale brutale où il s'est vu mis dehors, personne ne le contredit. Il raconte régulièrement les discussions vidéos avec ses enfants, décrit toutes les démarches faites pour avoir un appartement et avoir des droits d'hébergement. Il parle des cadeaux achetés pour les petits. Il dit vivre ça et là, mais avoir un pécule qui lui permet de tenir : de toute façon, il va se refaire. Il est toujours de bonne humeur, blagueur. Ma position de chercheuse m'amène à avoir des liens proches tant avec les bénévoles qu'avec les professionnelles. Je sais donc que Patrick refuse systématiquement les propositions de logement sans explication plausible. Il n'a plus de liens avec ses enfants et une maladie psychique sous-jacente est possible. Je garderai précieusement le secret d'autant que j'aurai l'occasion plus tard de le rencontrer dans d'autres circonstances, dans la rue en train de faire la manche.

Ce jour là, je le reconnais instantanément, de loin. Et lui aussi. D'un coup d'œil, nous savons l'un et l'autre. Il baisse sa casquette sur ses yeux et courbe la tête, je fais semblant de ne pas l'avoir vu. Il me faut du tact, pour réagir rapidement sans faire d'impair. A l'Accueil, il n'a jamais dit qu'il faisait la manche. Le croiser dans de telle circonstance me fait entrer dans une sphère qu'il ne m'a jamais ouverte. Patrick s'est construit un moi acceptable et il revendique le respect de ce masque. Pourtant : « Lorsqu'un événement vient jeter le doute sur ces revendications ou les discréditer, la rencontre se trouve soudain reposer sur des hypothèses qui ne tiennent plus. Les réactions prévues sont



maintenant déplacées : il faut les refouler et reconstruire l'interaction » (Goffman, 1998 : 94). Lorsque je l'ai revu, je n'ai jamais évoqué cette rencontre. Chacun s'est replié dans ses refuges intérieurs, avec la volonté pour moi de le préserver. Mais il y a eu un moment de confusion, pour lui dont le moi a été mis en danger et pour moi, m'acharnant à faire comme si de rien n'était. Peu de bénévoles habitent sur la ville où est l'Accueil. Ainsi, accueillis et bénévoles peuvent s'adosser sur un principe de « séparation des rôles » : chacun peut tenir plus d'un rôle mais la « ségrégation des publics » sauve des contradictions et elle permet d'endosser plusieurs personnages sans en discréditer aucun (Goffman, 1998). Lorsque cette séparation des rôles est invalidée, les questions surviennent :

« R. je me pose pleins de questions... quelquefois, après, je les croise dans la rue, et qu'est ce que je fais, je change de trottoir ? Alors il y a des fois où j'assume, des fois, j'assume pas... je sais pas comment faire... on est handicapé... moi je suis handicapée... »

Entretien avec Rosa, bénévole, 3 mai 2018

S. Ça arrive, dans la rue. Mais dans la rue, on se dit bonjour, avec un bon sourire mais pas plus

*S. on sait qu'on se connaît mais on va pas plus loin ?*

S. Voilà !

Entretien avec Simone, bénévole, 16 mai 2018

Dans ces moments de rencontre hors de l'Accueil, le consensus ne tient plus. Il est provisoire dans le sens où il fait tenir la relation à l'intérieur des murs car le cadre est porteur mais aussi tant que rien ne vient contredire la présentation de soi. Selon les situations de rencontres à l'extérieur, le consensus acté à l'Accueil peut être démenti et les protagonistes perdent leurs repères relationnels.

Dans *Asiles* (1968), E. Goffman montre les stratégies des malades pour résister à la difficulté d'être catégorisés comme fous. Ces derniers cherchent alors à accréditer une histoire de leurs malheurs prouvant qu'ils ne le sont pas. Ce qui leur arrive n'est pas de leur responsabilité, ce statut n'a pas toujours été le leur. Certains accueillis proposent eux aussi des versions de leur histoire mettant à distance le fait d'être SDF, pauvre, miséreux. Elles ne sont, en général, pas remises en question par

les autres accueillis, « fictions réciproquement entretenues » (Goffman, 1968 : 209), malgré les commérages par derrière. Ainsi, on laissera Yves nous raconter ses histoires de légionnaire, se positionner comme le garant de la sécurité à l'Accueil : « S'il y a un problème tu m'appelles ! » sans le ramener à sa condition aujourd'hui et sans chercher à savoir publiquement son histoire et sa chute. Les bénévoles, dans leur grande majorité, acceptent la définition donnée par les accueillis.

Devant une situation où des personnes migrantes racontent les raisons de leur migration et sont finalement déboutées du droit d'asile, les bénévoles choisissent d'accuser l'État d'inhospitalité permettant ainsi de préserver un bout de relation : « Face à l'angoisse de l'aliénation, dont la contrainte sociale sous toutes ses formes est la manifestation usuelle, le masque, le double jeu offrent un refuge tout à fait sûr, ils permettent d'exister, être tout en faisant comme tout le monde » (Foucart, 2003 : 207). Il y a toutefois des limites à ce consensus temporaire. Ainsi Serge se verra régulièrement remettre à sa place lorsque ses histoires dépasseront de manière trop évidente les bornes de la crédibilité. Mais c'est aussi parce que Serge ne se gêne pas pour se moquer des autres en leur disant qu'ils n'ont rien compris aux combines pour se sortir de la galère, il se distingue des « bons à rien », adopte volontiers un discours xénophobe. On ne peut invalider le consensus sans en subir les conséquences.

Parralèlement, ce consensus tient aussi car la plupart des accueillis acceptent de se conformer aux attributions de rôle évoquées plus haut. Même si la situation d'accueil ne les satisfait pas pleinement, peu le disent. En acceptant de fournir des signes de déférence et de tenue, ils offrent aux bénévoles l'image qui va faciliter les relations. Et pourtant, recevoir assistance à un coût symbolique très élevé (Paugam, 1991), les dégradations statutaires sont difficiles et récurrentes et dans cette carrière de survie (Pichon, 2010), ils doivent adopter des comportements permettant un accès facilité à l'aide mais quelquefois contraire à leurs ressentis :

« L'adhésion au système du don n'est bien souvent que façade. Les résistances et oppositions franches sont même légions. Pour les contrer, bénévoles et professionnels comptent sur les liens relationnels qu'ils arrivent à nouer, déployant toute une panoplie de petites attentions et de marques de convivialité (sourires, plaisanteries, mots d'encouragement). La plupart des échanges montrent d'ailleurs la coopération des deux parties même si la réciprocité en est absente. »

(Pichon, 2010 : 129)

Seuls les liens relationnels proposés et acceptés pourront pallier la violence d'un système de don qui nie le fait que l'autre ne peut rendre. Toutefois, je serais plus nuancée sur l'absence de réciprocité notée par Pascale Pichon. La réciprocité relationnelle, définie dans cette recherche est en effet bien loin. L'attitude consistant à faire semblant met à mal la capacité à se faire confiance mais elle laisse une petite porte ouverte à une réciprocité minimale dans le sens où elle ne crée pas de conflits irrémédiables. Elle offre une suspension, avec le risque du statu quo en filigrane : chacun pourrait s'en contenter. Ce qui pourrait mettre à mal la relation est neutralisé, passé sous silence, pour ne pas rompre la participation de chacun à ce consensus temporaire.

Au fur et à mesure de sa carrière, une personne recourant à l'assistance jauge les différentes structures. Elle apprend à s'ajuster à ce que la structure apprécie et réprouve, connaît les discours adaptés et sait évaluer les possibilités de jeu : « Ainsi la carrière morale permet de mieux mobiliser les capitaux utilisables dans l'interaction assistantielle afin de les ajuster aux attentes associatives. Les capitaux utilisés auprès des associations ne sont pas les mêmes que ceux mobilisables auprès des pairs et il s'agit alors de mobiliser deux personnalités ce qui peut leur porter préjudice » (Jouve, 2008 : 468). Certaines personnes paient le prix fort pour leur existence interactionnelle et pourtant, elles continuent à coopérer. Leur place au sein de la structure sociale mais aussi le prix réel ou symbolique à payer freinent la manifestation de leur mécontentement (Goffman, 2016). A l'Accueil, les témoignages des accueillis sur les conditions d'accueil sont rares. Luiz livre un ressenti :

Luiz est étonné de ne pas beaucoup voir les bénévoles, il y en a peu qui viennent discuter. « Certains, c'est un peu comme s'ils étaient les patrons » dit-il et il trouve cela désagréable. Certains bénévoles sont très sympathiques, d'autres ne décrochent pas un sourire, prennent de haut. Luiz reconnaît aussi que les bénévoles peuvent aussi quelquefois être de mauvaise humeur, comme eux qui quelquefois sont complètement envahi par leurs problèmes et deviennent désagréables. Toutefois, il pense que certains bénévoles abusent. Comme dans toutes les associations, il y a des bénévoles qui n'ont rien à faire là.

Entretien non enregistré avec Luiz, accueilli, 11 mai 2018

Luiz est repéré par les bénévoles comme un accueilli exigeant et certains préfèrent éviter toute interaction avec lui au delà du nécessaire. Luiz peine à faire semblant, à jouer un double jeu et induit la même réponse en retour. On peut penser que dans ce jeu du faire semblant, ce sont les

accueillis qui ont le plus à perdre s'ils ne se soumettent pas à ces règles. Mais, selon P. Corcuff (1996), il faut tenter de sortir de cette vision où les usagers seraient entièrement assujettis à l'institution. Il propose les termes de « soumission tactique » (Corcuff, 1996 : 30) pour nommer l'attitude des usagers proposant à la fois de montrer en apparence leur adhésion aux propositions faites tout en vérifiant que cette soumission est aussi à leur avantage.

L'écart repérable entre le soi authentique et le soi représenté, mis en oeuvre socialement (Javeau, 2011) est valable pour les accueillis mais aussi pour les bénévoles. On peut y voir une forme de duplicité dans le sens où il s'agit de maintenir la crédibilité de la représentation avec efficacité. A l'Accueil, chacun s'y emploie et lorsque de part et d'autre, des accrocs à ce consensus apparaissent, ils sont mis sous le tapis pour préserver les bases relationnelles quotidiennes. Mais la fiction communément admise est fragile, un écart trop important entre le soi authentique et le soi social peut aussi être mis à jour. C'est ce qui est arrivé à Zohra, mère de 3 enfants, déboutée du droit d'asile et donc en situation irrégulière sur le sol français :

Nous sommes une journée de fin d'hiver, plutôt tranquille. C'est la fin de la matinée, il n'y a pas trop de monde. La porte s'ouvre et entrent deux policiers en tenue. L'atmosphère se tend d'un seul coup. La police n'entre jamais dans ce lieu. Elle peut prendre contact avec la direction, rencontrer le personnel d'encadrement, éventuellement traverser la salle si les policiers se rendent au rendez-vous, intervenir si les professionnels le demandent mais pas de manière imprévue.

Les motivations des policiers étaient de prévenir les personnes habitant dans le campement de fortune à côté de l'Accueil, personnes en situation irrégulière, que la mairie avait demandé une évacuation. Ils venaient donc avertir les personnes pour qu'elles ne perdent leurs affaires dans cette opération.

Zohra était là, avec quelques personnes de sa communauté. Elle n'est pas concernée par cette évacuation car elle n'habite pas là. Pour autant, elle explose, sans filtre, elle insulte les policiers, la France, les français et n'y va pas avec le dos de la cuillère. Les professionnelles interviennent, à la fois pour calmer Zohra qui risque de se faire embarquer, notamment parce qu'elle est proche d'agresser physiquement les policiers, mais aussi pour éviter que l'attitude de Zohra ne déclenche d'autres réactions hostiles. Les policiers finissent par partir, Zohra continue d'insulter copieusement les français, sans prendre en compte le fait qu'elle est alors entourée, en partie... de français.

Je me sens touchée, blessée tout comme les autres accueillants. Une bénévole dit : « Cette femme n'est qu'une hypocrite. Mielleuse lorsqu'elle veut obtenir quelque chose, elle pourrait nous cracher dessus si elle ne parvient pas à ces fins ». Cinq minutes plus tard, Zohra est calme et vient au « guichet » des professionnelles demander où en est l'allocation mensuelle versée pour ces enfants.

Journal de terrain, observation en salle, 5 juin 2018

Cette situation fait voler en éclat la mise en scène habituelle. Zohra est arrivée à l'Accueil il y a quelques mois et elle était toujours très vindicative vis à vis « des français ». Progressivement, elle a appris à modérer ses propos et elle sait ce qu'il faut dire ou pas dire. Quand elle passe à l'Accueil, pour prendre quelque chose pour manger ou pour récupérer son courrier, elle est servie de manière plutôt neutre, l'interaction est réduite à son minimum. Chacun s'ajuste à la situation où l'on a tout intérêt, d'un côté comme de l'autre, à une rencontre sans heurt. Alors, on mobilise le minimum de courtoisie réciproque pour que les faces soient ménagées. Mais Zohra, en se laissant aller à sa colère devant la situation, en prenant le risque que ceux qui la reçoivent se sentent insultés, déshonorés, invalide les règles tacites de déférence mutuelle. La sanction, diffuse, se traduira par une mise à distance plus prononcée, certains bénévoles étant même tentés de faire référence, lorsqu'elle reviendrait au fait que « les salauds de français lui servent tout de même bien ». Je ne constatera jamais cela mais certains bénévoles ont tranché : Zohra montre là son vrai jour. Le travail de mise en forme, de mise en scène et de mise en sens effectuée par les accueillis et les bénévoles pour préserver ce jeu social est ainsi mis en lumière.

Car, garder certaines informations secrètes n'est pas toujours facile. Lors de mon entretien avec Jérôme, chef de service de l'Accueil, nous discutons d'un accueilli, venant quasiment tous les jours :

J. J'ai reçu la police municipale pour faire un point. Ça arrive de temps en temps et on peut difficilement refuser, on peut avoir besoin d'eux un jour, donc on a intérêt à entretenir le partenariat. Et ben, ils détestent J. Selon eux, il est dangereux sur la voie publique, commet des exactions dans des églises, un vrai délinquant. Je ne l'ai pas reconnu dans cette description...

*S. Et comment tu le comprends ?*

J. A l'Entraide, c'est sanctuarisé. Même la dernière fois, il a eu un mot plus haut que l'autre et là tout de suite, il s'est excusé.

Jérôme a choisi de ne pas parler de cela aux accueillants.

J. Qu'est ce que ça changerait ? Ce n'est pas à l'Accueil qu'il pose problème !

Entretien avec Jérôme, chef de service, 16 juillet 2018

Nous continuons l'entretien et Jérôme évoque la situation d'un autre accueilli, Pierre, pour lequel il était détenteur d'informations sur sa dangerosité (agression d'une professionnelle), informations non communiquées aux accueillants. Sauf que Pierre, dernièrement, s'est montré particulièrement tendu et mal, avec des moments de violence même s'ils n'étaient pas tournés vers les accueillants. Jérôme a alors fait le choix de divulguer aux professionnelles les éléments qu'il avait. Peu de temps après la situation se tend, j'en relevais les éléments dans mon journal de terrain :

Ce matin, Pierre est occupé quasi toute la matinée à travailler sur un texte qui parle des anges (je le vois en nettoyant la table à côté de lui). Il surligne. Vers 11h30, il tape un grand coup sur la table, qui fait sursauter tout le monde. Personne ne comprend ce qui se passe. Il se lève ensuite et va vers les professionnels. Il leur dit qu'il veut enlever sa domiciliation, se barrer, il est très agité et incohérent. A la fermeture et avant la réouverture de l'après midi, sa situation mobilise tout le monde. La psychologue qui le trouve extrêmement tendu, l'assistante de service social auprès de qui il a proféré des menaces, les éducatrices, toutes répertorient les moments montrant que "ça monte" depuis une semaine. On sent que le passage à l'acte est possible et cela inquiète tout le monde. Le soir lorsque je pars, les éducatrices sont en conciliabule dans le bureau. Il est question de faire une note d'incident concernant Pierre avant qu'il ne passe à l'acte.

Journal de terrain, observation en salle, 26 mars 2018

Dans l'entretien, Jérôme se dit persuadé que, s'il n'avait rien dit de la potentielle dangerosité de Pierre, il ne se serait pas passé la même chose. Les bénévoles ont toujours été tenu à l'écart de ses discussions. Difficile choix ! Doit-on lever le masque des protagonistes lorsque l'on détient des

informations sur les uns ou les autres, susceptibles de perturber la relation ? La prudence peut alors se transformer en méfiance :

J. Après, c'est plutôt quand tu sais le danger de certains. Moi, y'a des gens vers qui je... Je pense pas à des situations récentes parce que ça fait longtemps que j'ai pas eu peur, mais j'ai connu des situations où t'avais des gens, enfin on avait un gars, puis après il s'était suicidé ce gars, mais il était très dangereux. Il était très violent, il avait tué son gamin, enfin on avait su... Mais quand tu le sais pas, après des fois, je me dis, il vaut peut-être mieux pas savoir parce que du coup, avec lui on était naturel, qu'après quand on a su, on nous a dit : « Attention, ce gars il est vraiment très dangereux ». Une fois, il était venu prendre un couteau en cuisine, enfin, il avait menacé, là on avait eu peur, et après quand tu le sais finalement, t'es...

G. Ben t'as pas les mêmes réactions...

Entretien avec Joëlle et Gilles, bénévoles, 9 mai 2018

Maîtriser l'ordre de l'interaction est un procédé efficace pour maîtriser l'incertitude inhérente à la rencontre avec l'autre. A l'Accueil, accueillis et bénévoles jouent le jeu même si leurs motivations paraissent différentes. Les rôles et les places sont tenus et offrent peu de souplesse dans la présentation de soi mais les échanges, quoique limités, se déroulent sans trop d'accrocs. La réciprocité relationnelle ne peut toutefois pas se déployer même si elle reste un horizon possible. Un deuxième dispositif permet de garder de la prudence dans la relation à l'autre : le travail émotionnel.

### **3. Le travail émotionnel**

La rencontre avec l'Autre charrie son lot d'émotions. A l'Accueil, elles sont peu verbalisées et pourtant omniprésentes. La réciprocité prudente permet de tenir à distance ces émotions si subversives car susceptibles de faire verser les protagonistes dans la fusion ou dans la haine. Mais, cette réciprocité prudente ne pourrait tenir sur le long terme si elle ne s'appuyait pas sur un outil précieux, le travail émotionnel. Il montre son efficacité dans la gestion des émotions au quotidien en s'appuyant sur des espaces ressources où bénévoles et accueillis peuvent se protéger. Enfin, l'organisation même de l'Accueil invite à la retenue des émotions.

*La gestion des émotions*

A. Ils ont une vie si difficile, j'ose même pas imaginer et j'allais même dire, j'ai presque pas envie de le savoir parce que je me dis, et c'est là où je veux en venir, c'est le rapport avec l'accueilli... Le rapport avec l'accueilli, j'ai pas sauté le pas, c'est à dire je vois les accueillis, je sais qu'ils sont en demande, je suis pas là pour juger et le jugement... j'ai peur d'arriver trop vite dans le jugement. Je discute un peu avec les uns et les autres mais, dès que ça commence à venir, je me dis :« Oh, mais qu'est ce que je vais faire de ça ? ». Comment moi, je vais le vivre ? Comment... je suis désemparé quoi... donc, je relie ça avec les gens qui font la manche et tout ça où j'ai une forme de déni tu vois. Je les vois même pas, comme ça, ça existe pas. Tout en sachant que ça existe, tu vois... donc je me dis, arriver à passer ce cap là, je suis pas outillé pour ça.

Entretien avec Alain, bénévole, 12 juin 2018

Alain est bénévole à l'Accueil depuis un an au moment de l'entretien. Jeune retraité, il ne connaît pas le monde du social et se retrouve ici confronté aux effets de la relation. Sa solution est l'esquive, la mise à distance même si cela ne l'empêche pas de tenter d'entrer en relation avec les accueillis. Mais il pressent le piège : juger l'autre, déterminer sa conduite par rapport à ce jugement, positif ou négatif, ouvrant la porte à la démesure. Alain apprendra certainement, comme beaucoup de bénévoles, à travailler ses émotions pour ne pas être débordé. Le risque est dans la réciprocité car le débordement émotionnel est possible, il s'inscrit en filigrane en réponse à l'émotion de l'autre avec le danger d'entrer dans un cycle incontrôlable. Va alors se mettre en place tout un système destiné à contrer ce mouvement.

Chacun peut agir sur ses émotions et les canaliser. La sociologie des émotions s'intéresse à ce processus et pose deux principes essentiels. D'abord, elle envisage l'acteur social comme sujet de ses émotions et donc en capacité de les gérer. Puis, elle met en lumière le cadre social dans lequel intervient la gestion des émotions et ses règles afférentes. Ce cadre rend possible le travail émotionnel en le balisant. A. Hochschild (2017) distingue ainsi les règles de cadrage, des règles émotionnelles. Les premières, résonnant avec le travail de Goffman (2009) sur les cadres de l'expérience, permettent aux acteurs de mettre un sens, socialement situé, sur la situation émotionnelle vécue. Ces règles permettent d'attribuer des définitions ou des significations aux situations. Au sein de ce cadre, les acteurs s'appuient alors sur des règles émotionnelles pour



évaluer si les émotions ainsi définies sont conformes et légitimes. Elles représentent une ligne directrice régissant l'évaluation de l'adéquation entre sentiment et situation :

*S. Et tu te rappelles de ce... de ce qui te traversait quand t'es arrivé les premières fois ?*

*Peut-être tu t'en rappelles aussi dans les contacts ?*

G. De la tristesse, surtout de la tristesse. Oh purée ça c'était... non... Maintenant ça va mieux, tu te blindes un peu, pas tout à fait, et heureusement parce que tu vas pas passer des heures à chialer mais...

J. C'est vrai que moi, je suis moins touchée qu'au début, comme tu dis...

G. On est toujours touché, mais on a pas la même réaction, surmonter la tristesse... T'es pas insensible, tu vois toujours des gosses... Bon par contre, au fil du temps, tu te fais une carapace... parce que sinon, tu pètes un câble, t'y vas plus hein !

Entretien avec Gilles et Joëlle, bénévoles, 9 mai 2018

Gilles et Joëlle ont appris à gérer leurs émotions. Les règles émotionnelles en vigueur dans la situation les autorisent à ressentir de la tristesse. Oui, voir des gamins vivre dans des conditions très difficiles, avec leur famille, en France, est socialement défini comme un bien triste sort. Mais les règles de cadrage à l'Accueil, invitent à circonscrire cette tristesse, à « se blinder un peu » car sinon, il est impossible d'intervenir. En cela, ils pratiquent, sans en avoir une pleine conscience, un travail émotionnel désigné par « l'acte par lequel on essaie de changer le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment » (Hochschild, 2003 : 32). Laisée à l'état brut, la tristesse (comme d'autres émotions) embarque les protagonistes dans un état non maîtrisé où l'on pourrait passer sa vie « à chialer ». Alors, il s'agit d'accepter une « règle de sentiment » (Hochschild, 2003 : 38), permettant de ressentir une émotion quitte à la manifester différemment. Cette règle « délimite une zone à l'intérieur de laquelle on a le droit d'être libre des soucis, de la culpabilité ou de la honte en ce qui concerne le sentiment en situation. Une règle de sentiment établit un plancher, des murs et un plafond symbolique, délimitant l'espace de mouvement et de jeu à l'intérieur de limites » (Hochschild, 2009 : 38). Pour Gilles et Joëlle, la règle de sentiment permet de limiter la culpabilité, en les dédouanant de la responsabilité de la situation et en valorisant le fait de rester, malgré tout, aux côtés de ces personnes en grande précarité.

Le travail émotionnel est un processus. Il permet de façonner de manière active les sentiments mais la visée n'est pas seulement un travail de répression des émotions. Les protagonistes sont soumis à l'émotion, la ressentent. Ils se laissent toucher, sont sensibles à la situation. Mais, dans le même

temps, ils l'évaluent et en fonction des règles de cadrage en cours, tentent une stratégie : « Le travail émotionnel est l'effort - l'acte qui consiste à essayer - et ne dit rien du résultat. Il est différent du contrôle émotionnel ou de la suppression de l'émotion qui s'attache à réprimer un sentiment. Le travail émotionnel est l'acte visant à évoquer ou à façonner, ou à réprimer une émotion » (Hochschild, 2003 : 32). José, dans notre entretien, témoigne de cette difficulté à canaliser ses émotions. Je lui demande s'il peut me parler de situation où « ça s'est mal passé » avec des accueillis. Il m'explique ne pas vraiment avoir vécu ces situations, plutôt des situations où il s'est « accroché » avec des accueillis :

J. Non, moi je dirais peut-être d'accrochage. Parfois, je disais trop ce que je pensais et puis je m'accrochais avec eux donc... ils m'aimaient peut-être pas trop. Moi je suis quelqu'un qui aime l'ordre, malgré les apparences, donc je suis quelqu'un d'assez carré. Alors qu'avec les accueillis, il faut savoir faire preuve de beaucoup de... d'empathie, et tout, de bienfaisance et tout, chose que je ne connaissais pas moi, ça, tu comprends. Moi, je faisais œuvre, un travail humain, mais je ne savais pas comment gérer ce travail humain... ça oui, je l'avoue... oui oui oui...

*S. C'est pas inné, en même temps.*

J. C'est dur

*S. C'est dur..*

J. Savoir accepter de prendre des baffes à travers la figure au sens figuré du terme...

*S. Oui ? Savoir réagir un peu quand même, savoir où s'arrêter ?*

J. Je sais pas faire moi, je sais pas faire moi et je pense que je ne sais toujours pas faire.

Donc...

*S. Sauf que tu as peut-être trouvé une manière dans ce que tu fais qui fait que, au final... ?*

J. Ouais, c'est courage fuyons ! Moi j'appelle ça un peu le « courage fuyons » !

Entretien avec José, bénévole, 07 mai 2018

José, pourtant bénévole de longue date, ne sait encore pas vraiment que faire de ces émotions agissant dans la rencontre. Il oscille entre dire ce qu'il pense, imposer ses limites, au risque de provoquer un esclandre, et fuir, délaissant alors toutes interactions. Lorsque l'émotion devient trop forte et incontrôlable, José tangué entre débordement et indifférence, soumis à une potentielle projection négative à l'égard de l'autre pouvant entraîner de la violence, de l'emprise, etc. (Ravon,

2010). Il sera d'ailleurs contraint d'abandonner son rôle de bénévole à l'Accueil, suite à une prise de position délétère vis-à-vis d'un accueilli. Cette situation, extrêmement rare à l'Accueil, témoigne du travail émotionnel habituellement effectué par les bénévoles et, de la part de José, d'une rupture du cadre d'intervention auquel il aurait dû se soumettre.

Le travail émotionnel est exigeant et génère de la fatigue. Il nécessite une attention à la manifestation des affects puis une mise en forme culturellement acceptable d'un mouvement pulsionnel en transformant l'intensité ou la qualité du sentiment ressenti (Thoits, 1989). N. Elias (1973) rappelle ce processus à l'échelle civilisationnelle. Il montre cette lente socialisation des pulsions au cours de l'histoire et l'injonction à gouverner ses passions, contrôler ses apparences, parvenir à une maîtrise de soi au cours du processus de civilisation. Il rejoint la théorie de la sociologie des émotions en montrant comment l'environnement social incite à une distinction et une distanciation entre ce que l'on ressent et l'action que ce sentiment suscite. Cette dynamique est socialement construite et produit des effets de réciprocité. La stratégie choisie par l'un, tergiversant entre deux pôles contraires, à savoir entre expression ou dissimulation de ses sentiments, va impacter les choix de l'interlocuteur :

« Ce travail particulier, que nous désignons ici comme du « travail émotionnel » permet de constituer une dimension spécifique de la relation à autrui : les composantes affectives et sensuelles qui entrent dans la composition du lien et de l'attachement (y compris dans les moments d'agressivité, de violence et de conflit) ainsi que dans la composition de soi et de son identité. Il accomplit donc la *génération* et la *gestion de ses propres émotions tout comme la gestion des émotions des autres*. Ainsi, la composante émotionnelle de toute relation peut disparaître sous l'effet d'un travail de neutralisation ou d'évacuation, en particulier dans la sphère publique des relations professionnelles. »  
(Drulhe, 2006 : 15)

Chaque configuration de réciprocité montre une pratique différente du travail émotionnel. Lorsque la réciprocité relationnelle est à l'œuvre, les émotions sont montrées et deviennent une composante essentielle de la relation. Les protagonistes tranchent et assument la dimension émotionnelle même si elle reste dans les limites encadrant socialement la relation entre proches. La pratique d'une réciprocité prudente, elle, fait pencher le résultat du travail émotionnel vers la retenue mutuelle. Difficile de savoir qui donne le tempo. Est-ce les bénévoles qui, par le respect des règles de cadrage émotionnel, invitent les accueillis à contenir leurs émotions ? Ou l'inverse ? Car à l'Accueil, les accueillis manifestent finalement assez peu leurs émotions. On retrouve de la colère, de la tristesse,

de l'indifférence ou de la joie, mais ces sentiments restent relativement contenus. On retrouve ici un contrôle de l'engagement, des réserves dans l'implication mutuelle.

M. Mauss (1921), étudiant les rites funéraires oraux australiens, comprend l'émotion comme une allégeance au groupe. Exprimer une émotion nécessite de se conformer à ce qu'il est bon de faire dans telle circonstance. En ayant une émotion conforme, l'individu assume une charge liée à sa position dans le groupe. A l'Accueil, la position de la plupart des accueillis, teintée de tenue et de déférence, est de respecter l'ordre de l'interaction mais aussi les règles de contrôle des émotions. Les émotions s'expriment peu et, dans le cas contraire, elles doivent être justifiées par la situation. Ainsi, les protagonistes de l'Accueil respectent donc globalement les règles de cadrage émotionnel leur permettant d'exercer une réciprocité prudente. Mais, ils s'appuient aussi sur une gestion singulière de l'espace leur permettant de mieux contrôler leurs émotions, voire de les dissimuler aux regards d'autrui. Ils investissent pour cela, des espaces refuges.

### *Les espaces-refuges*

A l'Accueil, j'observe une configuration de l'espace répartissant les rôles et les places. Il y a les espaces « derrière »<sup>11</sup>. Ce sont ceux des bénévoles et des professionnels : « derrière » le bureau du courrier, « derrière » la banque du premier accueil, « derrière » le mur du bureau, « derrière » les murs de la cuisine, « derrière » le buffet. Les autres espaces sont ceux des accueillis, ils sont ouverts, n'offrent pas d'espaces cachés, hormis les douches et les toilettes qui ferment à clé. Ils sont sous l'œil des bénévoles et des professionnels qui interviennent, alors placés en position d'observateur. Cette visibilité n'est que partiellement réciproque car les bénévoles peuvent, en partie, se préserver des regards. Ils disposent d'espaces séparés où ils peuvent se mettre à distance, parmi lesquels la cuisine, avec ses murs. Cette possibilité de retrait dans des espaces-refuges accessibles seulement aux accueillants, semble nécessaire pour leur permettre de faire sereinement les tâches à accomplir. Ces zones ainsi délimitées permettent de rendre lisibles les fonctions de chacun mais aussi de tracer les itinéraires que chaque accueilli doit suivre pour accéder aux différents services, une fois qu'ils maîtrisent cette carte.

Reste encore à faire l'apprentissage des lieux réservés, alors même que les frontières sont implicites. Rien n'interdit à un accueilli d'aller dans la cuisine, derrière la banque du courrier, derrière les tables du buffet. Mais les bénévoles revendiquent ce territoire comme leur appartenant et considèrent les accueillis y pénétrant comme des intrus. La justification est pratique : cette

---

11 Un plan de l'Accueil est disponible en Annexe 1

organisation garantissant une bonne efficacité du service, il s'agit de ne pas la perturber. Les ayants droits de ces réserves (Goffman, 1996) s'estiment légitimes à en revendiquer les limites. La revendication est en fait identitaire mais passe par une revendication territoriale. L'observation et les entretiens montrent la nécessité, pour certains bénévoles, de faire respecter strictement ces limites pour garantir la stabilité de l'organisation, mais aussi pour se protéger émotionnellement lorsque l'interaction est trop difficile. Une géographie faite de frontières, d'itinéraires, de limites et de seuils, dont les aménagements sont les marqueurs, protègent les bénévoles, restreignent les surprises, permettent d'anticiper les réactions quelquefois virulentes de certains accueillis et mettent de l'ordre dans les interactions.

Au sein de l'équipe bénévole, l'investissement de chaque espace-refuge fait l'objet de négociation et chacun se positionne en prenant appui sur sa capacité à gérer une distance plus ou moins grande avec les accueillis. Ainsi, le matin, avant l'ouverture de l'Accueil, chacun choisit son poste :

« Non, aujourd'hui je me sens pas d'aller devant, je suis trop fatiguée. »

Journal de terrain, Paule-Marie, 26 mars 2018

Aller devant veut dire servir au buffet. Cela nécessite de l'énergie car selon les personnes et leur état d'esprit, les bénévoles peuvent subir de la mauvaise humeur, des récriminations. Il faut aussi quelquefois faire des efforts particuliers pour saisir ce que l'autre souhaite ou pour expliquer ce que l'on propose, en faisant notamment attention à comprendre les régimes alimentaires particuliers. Enfin, il faut parvenir à garder un certain lien avec chacun, dans un court laps de temps. Certains bénévoles considèrent que ce temps là est important, qu'il nécessite du soin et de la qualité pour que la personne se sente accueillie. Même si passer au buffet prend peu de temps, des bénévoles pensent que la manière de dire bonjour, de proposer les choses, de prendre en compte les souhaits singuliers contribue à instaurer une relation respectueuse qu'ils appellent de leur vœux. Ces bénévoles ne se considèrent pas comme de simples guichetiers et pensent qu'il faut être bien pour être « devant », sinon, il vaut mieux se replier vers des activités où l'interaction est moins en jeu :

R. Je sais pas, quelque part je me protège, je sais pas, je ne sais pas de quoi, peut-être que... Des fois, je me dis : « Oh la la, je me sens pas le courage ». Et que finalement, j'aime quand je fais des choses comme ça partagées, mais enfin pas trop quoi.

Enfin, c'est pas plus mal de faire la vaisselle des fois, je me dis. On tourne le dos, on sert juste ceux qui viennent à la fenêtre pour prendre une boisson.

Entretien avec Rosa, bénévole, 3 mai 2018

Faire la vaisselle, c'est pouvoir rester dans la cuisine, où les sollicitations des accueillis sont minimales, évitant ainsi de mobiliser du courage pour tenir l'interaction, celle-ci produisant des effets émotionnels pas toujours simples à gérer. Pour Lionel (accueilli-bénévole), la tension ressentie vis à vis de certains accueillis l'oblige à rester en retrait, dans la cuisine, lorsqu'il est bénévole :

« Moi, de toute façon, je ne peux pas être au buffet, sinon je leur foudroierais des claques ».

Journal de terrain, discussion avec Lionel, accueilli-bénévole, 19 avril 2018

Lionel rend de grands services en cuisine mais son engagement n'est pas centré sur le lien avec les accueillis mais sur le service rendu. Il utilise alors un espace protégé pour ne pas être soumis à la relation. Les atteintes au cadre pratiquées par certains accueillis atteignent Lionel et, ne sachant suffisamment contenir ses émotions, il préfère alors ne pas se retrouver en posture d'avoir à intervenir. Il faut de toute façon des personnes qui restent en cuisine pour proposer du réassort jusqu'à 11h, faire la vaisselle, servir les boissons autres que le café. Ici, l'émotion traverse Lionel mais, dans le même temps, l'informe. Elle lui permet une interprétation de la situation mais aussi le déclenchement de l'action : ne pas aller servir au buffet. S'avère ici indispensable la possibilité d'investir des espaces où l'on peut se protéger, par une mise à distance physique, de la relation avec les accueillis.

Les espaces-refuge permettent une forme de choix dans le niveau d'engagement avec l'autre. M. Le Floch, parlant de l'investissement émotionnel des professionnels de l'éducation, rejoint ce point de vue :

« [...] tout se passe bien tant qu'il existe des espaces de récupération et de mobilité, tant que ce ne sont pas toujours les mêmes qui sont au front, tant que ce front existe et son refuge - l'arrière - [...] »

(Le Floch, 2008 : 33)

Dans ces espaces de récupération, il y a la possibilité d'une mise en commun des secrets, des difficultés, des confidences recueillis dans l'interaction. Partager, rire ensemble, évoquer ses émotions pour les supporter, leur donner une signification, rester à distance et finalement, continuer. Cette pratique de ressourcement se traduit aussi dans les pratiques d'entre-soi, appréciées de certains bénévoles, permettant de garder une motivation pour venir. Ainsi, Anne-Marie (bénévole, journal de terrain, 27 février 2018) disant : « Moi je venais aussi parce qu'on était entre copines », signifie l'importance de ces moments passés ensemble. Certains se connaissent depuis de longues années et ont aussi partagé leurs propres coups durs. Ils apprécient alors de se retrouver, liés par un sentiment de confiance mutuelle. Au sein de l'Accueil, ils investissent alors ces espaces-refuge où la conversation devient privée, avec un accès limité pour les accueillis.

Les équipes de bénévoles changent tous les jours, hormis la responsable des bénévoles, figure tutélaire du lieu qui est là quotidiennement. Mais chaque équipe a une identité particulière, une connaissance réciproque quelquefois de longue date, une manière d'interagir entre eux et une singularité dans la manière d'accueillir le public. Changer d'équipe ne peut que difficilement s'imposer et ceux qui sont « volants » c'est à dire venant juste remplacer si besoin, témoignent qu'il n'est pas toujours facile de s'intégrer. Cet entre soi peut alors prendre la forme d'une loyauté à toute épreuve vis-à-vis de l'équipe à laquelle on appartient. Il est rare, au sein de la même équipe, d'entendre des divergences d'opinion s'exprimer, de voir éclater des conflits. L'observation de terrain révèle que chacun se tient à une certaine discipline et s'attache, devant le public, à montrer unité et cohérence. Le principe est efficace mais n'offre que peu de place à la singularité de chaque bénévole. Cette homogénéité des pratiques permet difficilement à un bénévole de s'émanciper de son équipe pour, par exemple, instaurer une relation plus proche avec les accueillis. Elle est, par contre, protectrice et rassurante.

A l'Accueil, les bénévoles disposent d'un autre espace-refuge, invisible aux yeux des accueillis et proposé par l'Association. Une fois par mois, ils sont en effet invités à participer à un groupe d'analyse de la pratique, animée par Francine, une psychologue. L'analyse de la pratique s'est développée dans le travail social, avec une expansion rapide à partir des années 2000. La reconnaissance d'un travail où la gestion de sentiments forts (sentiment d'injustice, exaspération, impuissance, sentiment d'incompétence...) au quotidien, peut mettre en péril l'exercice professionnel explique la généralisation de ces instances. Au cours de réunions régulières, les

travailleurs sociaux peuvent mettre au travail la charge émotionnelle inhérente à la pratique avec un usager et notamment le fait de contenir ses affects, les mettre à distance. L'analyse de la pratique permet alors la reprise d'expériences problématiques : « Face à ces épreuves quotidiennes du travail social où l'idéal professionnel est mis à mal, les dispositifs d'analyse de la pratique constituent un équipement professionnel important » (Ravon, 2009 : 116). Ainsi, à l'Accueil, les bénévoles bénéficient de temps spécifique d'analyse de leur pratique (les professionnelles en ont aussi mais sur d'autres créneaux). Peu de bénévoles s'y rendent mais l'existence de ces réunions signale la nécessité d'une prise en compte spécifique des effets de la relation avec les accueillis.

La plupart des accueillis ont saisi les frontières des espaces-refuge des bénévoles et en tiennent compte. Une période d'apprentissage pour les nouveaux venus leur permet de comprendre les codes, les distances à respecter, les espaces à éviter, les itinéraires possibles. Ils sont guidés par les autres accueillis et par les bénévoles qui leur expliquent, quelquefois vertement, les règles explicites en vigueur. Pour ce qui n'est pas écrit, ce sont les sanctions diffuses qui prennent le relais. Ainsi, un accueilli s'approchant trop d'une limite sera observé et le regard posé sur lui devra lui permettre de s'arrêter. Il faut pour cela que l'accueilli soit suffisamment « socialisé » pour comprendre le message implicite mais aussi qu'il soit en mesure de lever la tête (c'est à dire n'être pas englué dans ses pensées ou ses difficultés) pour capter ce regard posé sur lui. Si cela ne suffit pas, les mots viendront, interdisant sans réellement expliquer ce qui fonde l'interdiction.

Mais, l'observation et l'analyse mettent aussi en lumière la pratique des espaces-refuges de la part des accueillis. Alain propose un parallèle :

A. Et il y en a d'autres qui viennent aussi parce que, même s'il n'y a pas beaucoup de discussion et tout ça, il y a quand même des gens, ils se retrouvent, comme moi je me retrouve avec mes collègues bénévoles, ils se retrouvent dans une communauté, même s'il y a peu d'échanges, j'en sais rien, après tout, il y en a peut-être, ils se retrouvent dans une communauté où ils existent dans quelque chose quoi. Comme moi, j'existe dans mon truc.

Entretien avec Alain, bénévole, 12 juin 2018

L'extérieur de l'Accueil est particulièrement un territoire quasi exclusivement investi par les accueillis. C'est celui à partir duquel se vérifie notre niveau d'intégration dans la communauté



sociale des accueillis. Ose-t-on aller dire bonjour à tel accueilli qui nous observe depuis le petit banc ? Sera-t-on reconnu lorsqu'on arrive un peu plus tard par le grand portail ? Aura-t-on quelqu'un qui vient s'asseoir à côté de nous, lorsque, d'un air dégagé, on vient poser une fesse sur le bord de la petite fenêtre, seule ? Cette cour est repérable comme espace-refuge, pour certains accueillis, et plus particulièrement le petit abri dans cette cour. Les accueillis éprouvent eux-aussi le besoin de s'isoler d'autant que l'espace intérieur ne le leur permet pas. Certains ne rentrent quasiment jamais à l'intérieur, ce qui m'interpelle lors de mon arrivée sur le terrain :

Dans la cour, il y a des gens qui ne rentrent jamais et ce matin, personne n'est allé les voir. Je tente de sortir mais c'est difficile d'entrer en relation avec des personnes que je ne connais pas et qui, en plus, semblent n'avoir besoin de rien sauf d'un café !

Journal de terrain, observation dans la cour, 14 février 2018

Sous l'abri, seuls quelques bénévoles se risquent, souvent autour d'une cigarette et là aussi, ils sont soumis à l'approbation ou non de leur présence par les accueillis. Souvent les mêmes accueillis investissent ce lieu mais je n'ai jamais observé d'interdiction d'accéder à l'abri entre accueillis. Quelquefois, de manière plus ou moins visible, circule de l'alcool ou des joints. L'abri et, dans une moindre mesure la cour, représente une zone franche (Goffman, 1968) dans laquelle se pratiquent des activités interdites mais surtout qui permet de passer un moment hors de portée des accueillants, loin du bruit et du monde. Ici, l'ordre de l'interaction, nécessaire pour interagir avec les bénévoles, est plus souple ; les exigences de déférence et de tenue sont moins fortes. Cette zone se distingue des territoires réservés aux bénévoles car elle est accessible à d'autres utilisateurs et les protagonistes n'ont pas de droit d'exclusivité, alors que dans les territoires réservés il y a revendication d'un « droit de propriété » avec un contrôle des entrants. Toutefois, certaines pratiques, consommer de l'alcool ou faire circuler un joint par exemple, s'y déroulent et défient les règles de l'Accueil. Allan (entretien du 24 mai 2018) m'explique la régulation qui s'opère si un bénévole ou un professionnel arrive au moment où des produits interdits circulent. Cette régulation dépend de l'estime portée à l'accueillant. Si on l'estime, les accueillis s'arrangent pour que les dits produits soient invisibles avant même que la personne n'arrive sous l'abri. Pour autant, nul n'est dupe mais la personne n'est pas obligée d'intervenir explicitement. C'est un arrangement réciproque tacite. Si l'intervenant ne bénéficie pas de l'estime des accueillis présents sous l'abri

(mais aussi lorsque ce sont des accueillis très mal en point et dans l'incapacité de discerner ces limites), c'est potentiellement un conflit qui surgira.

Les accueillis délimitent aussi des espaces-refuge au sein même de la salle principale de l'Accueil. Ils se regroupent par connaissance, souvent revendiquent leur place et les conversations vont bon train. Ils créent de petits territoires dans lesquels ils admettent ou non les autres. La non-admission est diffuse : si les voix se taisent à votre arrivée, si personne ne fait attention à vous, si l'on vous donne des réponses rapides, vous pourrez en déduire que vous n'êtes pas le bienvenu. L'entre-soi protège, canalise les émotions par la routine. Joëlle et Gilles en témoignent lorsque nous discutons du fait d'aller vers les accueillis :

J. Pas simple... Mais moi je vais pas... On peut pas s'imposer... Y'a des gens au contraire qui sont en groupe et toujours le même groupe et je pense qu'ils se suffisent comme ça. Ils se retrouvent là comme la bande, l'Albanais, enfin ils sont une bande là, tu sens qu'ils se retrouvent...

G. Ils ont besoin de personnes d'autre.

Entretien avec Joëlle et Gilles, bénévoles, 9 mai 2018

Choisir sa place dans la salle d'accueil s'avère aussi d'une certaine importance. Daniel (accueilli) lorsqu'il est arrivé, est resté longtemps seul à une table. Calme, réservé, il paraît fatigué. Il reste le plus longtemps possible à l'Accueil et il observe beaucoup. Petit à petit, il noue des liens avec d'autres accueillis. Ces derniers étant dans un lien plutôt positif avec les bénévoles, cela lui a permis d'être identifié positivement car un accueilli peut être jugé en fonction des personnes qu'il fréquente. Daniel a soigneusement évité certaines tables, « les grandes gueules » comme il dit, ce n'est pas sa tasse de thé. Il recherche la tranquillité et pouvoir discuter un peu quand il vient à l'Accueil. Il y a aussi des moments où il a besoin de se reposer et il ne se met pas à la même place, ni dans la même position. De nombreux bénévoles ont compris ce code et le respecte. Allan aussi a su mettre en place un code lorsqu'il n'est pas bien :

Allan pointe le fait que quelquefois, les personnes viennent à l'Accueil en étant « mal lunées ». Les situations vécues sont le plus souvent extrêmement difficiles, lui-même a

perdu une grande partie de ce qui avait construit sa vie, et il y a des moments où ce n'est vraiment pas les bonnes conditions pour discuter. Il faut savoir le sentir.

Allan sait se protéger par rapport à cela. Lorsqu'il n'a pas envie de discuter, il passe à l'Accueil, prend un café et reste dehors sur le banc sous l'abri. Il a même une place particulière (à gauche) qui vient signaler aux personnes qui le connaissent bien qu'il tient à rester à distance.

Entretien non enregistré avec Allan, accueilli, 24 mai 2018

L'utilisation ou la conception d'espaces-refuge permet à certains accueillis d'une part de canaliser leurs émotions et d'indiquer aux autres la possibilité ou non d'une interaction. Charge à eux de décoder le message.

Les espaces-refuge permettent de se mettre à distance lorsque la relation est trop difficile à instaurer ou à tenir. L'espace personnel est défini par E. Goffman (1973 : 44) comme la « portion d'espace entourant un individu et où toute pénétration est ressentie par lui comme un empiétement qui provoque une manifestation de déplaisir et parfois un retrait ». Les espaces-refuge constituent un cadre contenant et protecteur de ce territoire du moi. Ils sont le lieu où l'on peut, à partir d'un entre-soi, se ressourcer, gagner en cohésion, se comprendre entre pairs. Ce sont des espaces de régulation à partir desquels chaque protagoniste peut maîtriser plus aisément ses engagements. Si tout le monde tient sa place, jouant sur les espaces dévolus à chacun, le service proposé peut se dérouler pacifiquement et efficacement. Sur cette base là, une forme de réciprocité est permise, même si elle est limitée. G. Simmel considère la réciprocité comme un lieu : « l'entre » (l'entre les hommes, l'entre les entités sociales) défini comme :

« une relation entre deux éléments qui se produit de manière immanente en l'un et l'autre, (et) entre eux au sens de l'interposition dans l'espace. [...] L'entre comme réciprocité simplement fonctionnelle, dont les contenus persistent en chaque porteur personnel, se réalise ici effectivement comme exigence de cet entre-espace ; il se concrétise toujours entre ces deux positions spatiales, où l'un et l'autre se désignent leur place respective qu'ils sont les seuls à pouvoir occuper »

(Simmel, GSG11 : 689, cité par Papilloud, 2002 : 86)

A l'Accueil, les espaces-refuge représentent des positions respectives à partir desquelles la réciprocité se négocie car chaque protagoniste est en sécurité. Mais, il faut néanmoins pour cela,

sortir, prendre le risque de la rencontre en laissant les craintes de côté mais aussi en s'affranchissant du cadre pratiqué habituellement. G. Simmel parle de la possibilité dans cet « entre » de se désigner nos places respectives mais la réciprocité prudente amenuise considérablement cette possibilité car chaque acteur doit se conformer au cadre qui est défini en dehors des acteurs en présence. Les acteurs ne parviennent pas toujours à renégocier cet « entre ».

L'ordre de l'interaction, en vigueur à l'Accueil, permet tout à la fois de préserver une réciprocité minimale entre accueillis et bénévoles tout en permettant d'évaluer les risques contenus dans l'interaction, de canaliser les émotions. Les acteurs en présence jouent le jeu, en fonction de leurs motivations propres et de leurs ressources dans la situation. Mais une autre dimension entre en ligne de compte, en corrélation avec l'ordre de l'interaction : l'organisation même de l'Accueil amène chacun à limiter la réciprocité.

#### IV. Organiser et réguler

Pour maîtriser l'interaction, les acteurs de la relation s'accordent sur des repères stables permettant une réciprocité minimale mais garante d'une forme de paix. Institution, l'Accueil propose parallèlement un cadrage organisationnel qui définit des normes relationnelles particulières. La relation de service est ainsi au cœur des préoccupations, s'appuyant sur les compétences des bénévoles considérant leur intervention comme un travail. L'hospitalité sera ainsi désavouée au profit d'un accueil efficace mais moins porteur de réciprocité.

##### **1. La relation de service**

L'organisation de l'Accueil s'appuie sur la mise en place d'une relation où accueillis et bénévoles coopèrent à la bonne marche d'un service au risque d'une dépersonnalisation délétère. Cette efficacité passe aussi par un contrôle rationnel de l'espace.

##### *Coopérer*

Lorsque l'ouverture de l'Accueil approche, à 9h, les accueillis se regroupent devant la porte. A l'intérieur avant d'ouvrir, on vérifie si chacun est à son poste. Ouverture des portes, serrage de mains par l'éducatrice à la porte, permet au passage : « l'assurance de dispositions pacifistes de part et d'autres » (Cefaï, Gardella, 2011 :158). Ce geste d'humanité est d'ailleurs repris par certains accueillis qui n'hésitent pas, à leur tour, à venir serrer la main de certains bénévoles. Il faut que

ceux-ci soient disponibles, ce qui exclu ceux qui sont au buffet car ils ont des gants, ceux qui sont dans la cuisine car ils sont occupés, ceux derrière la banque du courrier car celle-ci est assez haute et se toucher est quasiment impossible ; mais il faut aussi faire partie des élus : les poignées de main ne se distribuent pas au hasard. Bien sûr, on ne s'embrasse pas, même si l'on se connaît depuis longtemps. L'ouverture est un moment où il y a beaucoup de monde et les personnes arrivent en même temps.

Les accueillis prennent place dans les différentes files d'attente selon le service dont ils souhaitent bénéficier, et ils anticipent leur passage. Au buffet, par exemple, ils auront un œil sur ce qui est proposé, tentant d'évaluer s'il va rester des choses lorsqu'ils passeront (c'est le cas des viennoiseries qui sont convoitées mais en petit nombre), vérifieront que personne ne leur passe devant et le moment venu se montreront efficaces et rapides. Au courrier, certains prépareront leur carte d'identité. Aux douches, des personnes s'inscriront en arrivant, même si elles ne passent pas tout de suite. De l'autre côté, les bénévoles sont prêts et ont organisé l'espace de façon à pouvoir répondre rapidement à la demande. Dans ce moment, chacun sait ce qu'il a à faire et les corps sont positionnés de manière à être efficaces. Les bénévoles, debout, cherchent à faire au plus vite, pour réduire l'attente des personnes. Les paroles échangées sont d'ordre pratique et utile. On ne se paye pas de mots.

Bénévoles et accueillis coopèrent à la bonne marche du service en faisant en sorte de ne pas traîner tout en tentant tout de même d'être au plus près des besoins. Lorsqu'un accueilli prend trop de temps, il subit une forme de pression diffuse, hormis s'il s'agit de quelqu'un dont l'état d'infirmité nécessite du temps. De la même façon, les bénévoles peuvent être rappelés à l'ordre s'ils traînent. C'est ce qui est arrivé à Loïc qui s'est vu reproché de « trop parler » pendant la distribution alimentaire. Cette relation de service reste asymétrique mais il y a un accord sur les rôles de chacun. La réciprocité se structure autour de la bonne marche du service. I. Joseph (2007) remarque, dans son étude des interactions dans un bureau de poste : « Dans cet espace-temps commun, [...] chacun assiste à un spectacle (une performance dramatique). Et chacun porte aussi une certaine assistance à l'activité de l'autre. Du seul fait de la réciprocité des perspectives, quelles qu'en soient les formes (jugement, classement, respect, reconnaissance, agression), on peut dire que chacun soutient l'autre dans son activité et, par là même, le qualifie » (Joseph, 2007 : 330).

De nombreux bénévoles valorisent le service rendu et sa nécessité. Ils proposent un positionnement en ce sens tel Loïc :

L. Il y a des bénévoles qui attendent une gratification, des remerciements de la part des accueillis, et moi je ne me situe pas du tout comme cela. Ma place, c'est de servir, c'est ce qui m'intéressait quand je me suis engagé dans ce bénévolat. Quand je suis arrivé on m'a dit, voilà le travail qu'il y a à faire, c'est le petit déjeuner, les douches, et c'est ce qui me plaît, c'est que je sers. Je sers à quoi ? je sers à préparer le petit-déjeuner, inscrire aux douches... Le matin, je propose, j'annonce la couleur du petit-déjeuner... j'explique.

J'estime que les bénévoles sont interchangeable, j'aime beaucoup cette idée. Non vraiment, je n'ai pas besoin de m'engager plus dans la relation et je pense que les personnes accueillies n'en ont souvent pas besoin non plus, du moins pas avec moi. Moi, ce qui m'intéresse, c'est de retrouver tous ces gens, tous ces visages, toutes ces cultures, et de servir.

Entretien avec Loïc, bénévole, 17 avril 2018

Loïc a des tâches à accomplir et doit le faire au mieux. Dans ses mots, il réduit son engagement à ces tâches et il efface la relation intersubjective pour mettre en lumière la relation centrée sur la fourniture d'un service.

### *Être interchangeable*

Mais, ce que Loïc nomme en terme de relation de service et ce qui se confirme par l'observation de terrain éloigne des processus de réciprocité. Si les bénévoles sont interchangeables, l'important alors est d'assurer une continuité du service où l'engagement des bénévoles en nom propre serait accessoire, où confiance et reconnaissance personnalisées n'auraient pas leur place. Or la réciprocité relationnelle ne peut se passer de la reconnaissance mutuelle de l'autre comme sujet. Envisager sa présence à l'Accueil comme une succession de tâches, un service à remplir, institue une relation qui occulte les sujets et valide la mise en place d'une réciprocité prudente. Certains bénévoles peuvent ainsi se réfugier derrière le fait d'être substituable, d'être un agent anonyme remplissant une fonction, selon les règles édictées par l'association. Mais, ils mettent alors en veilleuse le fait d'être appelés à l'intersubjectivité, n'assumant pas cette subjectivation comprise comme « constitution de soi comme sujet, qui prend conscience de soi ou se réfléchit, s'engage dans la discussion, reconnaît des attentes et assume une conduite (Habermas, 1993) » (Fortin et al,

2007 : 58) produisant là une forme d'effacement de la subjectivité au profit de la seule fonction tenue.

Ils peinent à se positionner comme hommes singuliers face à d'autres hommes tout aussi singuliers. L'engagement est pourtant présent, visible grâce à la fiabilité, à la compétence déployée pour que le service soit efficace, au soin mis dans la préparation, dans la vérification des services rendus, dans l'anticipation. Mais cet engagement peine toutefois à construire des liens sociaux. E. Ferrarese (2018) fait le parallèle entre les relations induites par le capitalisme et celles produites par le care. Le modèle institué par le capitalisme implique que tout objet mais aussi tout sujet peut être échangé contre un autre. La possibilité de se comporter et d'être appréhendé comme un être singulier est éliminée par un monde administré. Dans cet échange, des individus non identiques deviennent commensurables les uns aux autres, c'est à dire identiques, avec la possibilité de réduire les individus à des éléments statistiques, déclarés comme égaux. L'Accueil n'en est pas là même si cette dimension pourrait se retrouver dans les rapports d'activité, traduisant en chiffre (nombre d'accueillis reçus, d'enfants, de chiens, de bénévoles, etc) la tentation de l'anonymat et de la preuve, par les chiffres, d'un service bien rendu.

Parallèlement, admettre l'interchangeabilité des bénévoles implique d'admettre l'interchangeabilité des accueillis, alors perçus de manière indistincte comme une classe de bénéficiaires d'un dispositif d'aide sociale, niant leur histoire particulière et leur manière de se présenter. Ainsi, Daniel (accueilli) lorsque je l'interroge sur ses relations avec les bénévoles, estime :

D. Parce qu'on s'intéresse pas finalement au cas des gens. Les gens c'est une matière... On dit, y'a des trucs... on doit être calme... Même si ce sont des bénévoles, on doit être plus à la disposition du public, et ce public, qu'est ce qu'il a besoin ? D'un soutien, d'une proximité dans beaucoup de cas... Ce qui n'est pas le cas, enfin, il me semble.

Entretien avec Daniel, accueilli, 19 juin 2018

Daniel, pourtant compétent pour entrer dans des relations réciproques avec les bénévoles, pointe la distance instaurée par nombre d'entre eux. Pour lui, la relation ne se limite pas au service rendu mais doit se teinter de personnalisation et d'engagement. Cet accueilli s'appuie sur les services des professionnelles pour régler tous les aspects administratifs et sociaux liés à sa situation. Auprès des bénévoles, il cherche un autre lien, loin des aspects matériels des services rendus à l'Accueil.

Quelques bénévoles s'engageront dans ce lien avec lui et ensemble, ils sauront créer les conditions d'une réciprocité relationnelle. Mais, dans de nombreux cas, la relation restera impersonnelle. Lors d'une conversation, Annie, bénévole, veut me parler d'un accueilli mais elle ne parvient pas à me le décrire suffisamment pour que je le repère. Elle me dit alors : « Tu vois, je suis souvent embêtée parce que je sais jamais leur prénom ! » (Journal de terrain, 14 février 2018). Annie est pourtant bénévole de longue date et vient une fois par semaine. Mais son implication se limite à une réciprocité limitée où savoir les prénoms, pratique pourtant assez courante à l'Accueil, ne lui semble pas nécessaire. Elle se sert alors des caractéristiques physiques ou psychiques pour qualifier les accueillis. Une réciprocité relationnelle ne peut se déployer avec de tels pré-requis. On en reste à une relation où le service compte plus que les personnes.

Les traces de don, pourtant présentes (don de temps, d'énergie, de sociabilité) sont effacées, limitant ainsi l'appel à la réciprocité. Nul besoin de rendre puisque le service est dépersonnalisé. Nul besoin de s'engager plus avant dans la relation puisque le lien n'est pas l'objectif. L'aspect positif, lorsque cette organisation est tenue par les bénévoles, est l'égalité garantie dans le service rendu. La pratique d'une réciprocité relationnelle admet une personnalisation des échanges, une relation dont la base est la dynamique du don et du contre-don, à l'opposé donc d'un service stable où l'on sait à quoi s'attendre. Joëlle (bénévole) se questionne à propos de la qualité de la relation induite selon le positionnement de chacun :

*S. Ce qui est compliqué c'est pourquoi tu le fais pour l'un et pas pour l'autre ? c'est toujours... où est ce que tu t'arrêtes ?*

*J. Est-ce qu'il y en a qui arrive à être, dans les bénévoles, est ce qu'il y en a qui arrivent à être très droits pour tous le monde et pour pas faire... moi j'y arrive pas moi ça !*

*S. Pour certains oui, c'est la règle !*

*J. En même temps c'est plus juste mais...*

Entretien avec Joëlle, bénévole, 09 mai 2018

Joëlle interroge la possibilité de toujours être conforme aux préconisations de l'organisation. Certains bénévoles se réfugient derrière celles-ci, tout au moins dans les discours, pour tenir à distance la relation avec les accueillis, ou à minima la maîtriser. A l'observation, les choses sont beaucoup plus nuancées. Entre prise de pouvoir de certains bénévoles pour imposer des règles non formalisées, pratiques de réciprocité sous couverture, accords exceptionnels, les infractions au cadre



sont légions et certaines contiennent en leur sein, un potentiel de réciprocité relationnelle. Mais, Joëlle assume sa position. Peut-être n'est-ce pas toujours juste, mais elle privilégie le lien. Elle ne fait pas sienne la philosophie d'une relation dans laquelle les accueillis deviennent usagers d'un service auquel ils ont droit : cette position est pourtant potentiellement confortable si l'attitude des bénévoles n'est pas teintée d'ambiguïté et si les accueillis acceptent de fermer les yeux sur le fait qu'ils sont pris dans une chaîne de dons.

Pour autant, cette relation de service semble convenir à certains accueillis. Ainsi, Claude, acteur d'une réciprocité superficielle déjà évoquée, ne cherche pas à aller au-delà de ce qui est proposé. Par contre, c'est un « bon client ». Toujours d'humeur égale, poli, un brin d'humour, il ne se plaint jamais de ce qui est proposé. L'Accueil est un lieu où il a une routine, il retrouve son petit groupe d'habitues avec qui il passe la matinée à discuter. Ces liens avec les bénévoles sont cordiaux, il n'y a jamais eu la moindre anicroche entre eux. Il discute de choses et d'autres mais sans y passer beaucoup de temps. Il est possible de voir les effets d'une relation de service où chacun met de l'attention à ce que tout se passe bien : le bénévole vise la satisfaction de l'utilisateur malgré des conditions quelquefois difficiles ; l'accueilli, par son attitude avenante et sans plainte, envoie des signaux confirmant la qualité de ce service. Pour autant, une distance est présente, limitant les engagements réciproques. Claude utilise l'Accueil comme il irait au café, client d'un service et les bénévoles ne démentent jamais cette fiction qui semble convenir à chacun.

Cette distance permet, par ailleurs, de gérer les relations où l'accueilli n'y met pas du sien. Serge, dont le positionnement a été évoqué dans le chapitre 2 sur la réciprocité impossible est le « mauvais client » par excellence. Souvent râleur, revendicatif et exigeant, son entrée tous les matins, soulève un picotement d'agacement chez la plupart des bénévoles. Il occupe souvent les conversations de ces derniers, par sa manière de se positionner. Tout, dans son attitude, indique que « le client est roi » et il ne se gêne pas pour critiquer ce qui est proposé. Pour tenir et ne pas lui répondre vertement, les bénévoles se réfugient derrière une distance protectrice. Ils le servent, tolérant ces reproches dans une certaine mesure, lui rappelant les conditions dans lesquelles fonctionne l'Accueil et interpellant les professionnelles en cas de débordements outranciers. Charge à elles de casser la fiction dans laquelle se complaît Serge, à savoir qu'il pourrait exiger de l'Accueil autant que s'il payait ce service. Les bénévoles n'entrent quasiment jamais dans cette explication car ils savent que ce serait peine perdue, Serge argumentant sans fin et engageant un cycle de réciprocité négative dont ils se passent volontiers.

La relation de service est à la fois une protection et la garantie d'un accueil efficace. Elle se repère dans les interactions superficielles entre certains accueillis et bénévoles. Mais, elle s'actualise aussi dans l'organisation de l'espace.

### *L'espace comme support de la relation de service*

J'ai déjà abordé la question de l'espace comme organisateur de la relation, notamment le contrôle des émotions par l'utilisation d'espaces-refuge. Mais, l'organisation spatiale de l'Accueil va au-delà de cette fonction. Elle protège le travail des bénévoles tout en ayant aussi pour effet de signer l'asymétrie de la relation et d'instaurer des frontières entre les bénévoles et les accueillis. La frontière marque à la fois un partage de territoire mais fixe aussi les modalités de la relation. Elle permet d'« instituer un lieu propre » (Agier, 2013 : 25) permettant à un groupe de s'y inscrire mais elle est aussi un seuil, à partir duquel peut s'établir une relation avec l'extérieur. L'institution balise les espaces et permet aux bénévoles, et dans une moindre mesure aux accueillis, d'être dans la maîtrise de leurs relations. Elle valide l'asymétrie de la relation, celle-ci étant pourtant préjudiciable à une réciprocité relationnelle qui nécessite moins de contrôle des accès à la relation. La marge de manœuvre est cependant possible puisque toute frontière porte à la fois la capacité de lier et de séparer.

Les accueillis sont cependant tributaires des chemins balisés pour accéder au service mais aussi pour interagir avec les bénévoles. M. Lussault pointe la « nécessité d'avoir des espaces de marge, de vide, de respiration, ouverts à des utilisations temporaires et réversibles, non marchandes, non planifiées » (Lussault, 2018 : 106) permettant à un lieu d'être accueillant. Contraint par la surface disponible, l'Accueil a rentabilisé l'espace de manière à recevoir le plus grand nombre de personnes, tout en dédiant des espaces au travail des bénévoles. Cette organisation est un dispositif prescriptif. Pour autant, la visée est de proposer des « voies pour un vivre ensemble apaisé par l'intermédiaire d'une spatialisation des activités humaines » (Lussault, 2018 : 108).

Pour notre usage pratique, l'espace se divise en morceaux, passant pour des unités, marquées par des frontières, à la fois effet et cause de ce phénomène (Simmel, 2013). L'espace occupé par un groupe social permet l'expression et l'unité de ce groupe. Il est doté de frontières subjectives, alors même que les frontières absolues n'existent pas à l'échelle de la nature : « C'est justement par rapport à cette absence de prédétermination de l'espace naturel que la rigueur absolue des frontières matérielles, une fois qu'elles sont tracées, fait si bien voir leur pouvoir de donner de forme de la société et leur nécessité interne » (Simmel 2013 : 606).

M. Blanc (2016) propose deux interprétations possibles de l'espace comme projection au sol des rapports sociaux. Au sens mathématique, projeter au sol des rapports sociaux (vus comme une réalité complexe avec de multiples dimensions) permet d'en avoir une représentation simplifiée sur un espace à deux dimensions. C'est un espace passif, contenant du social. L'analyse s'ancre dans les rapports sociaux mais pas dans l'espace. A l'Accueil, cette dimension permet de repérer l'asymétrie (bas/haut), la distinction dans la mobilité (immobile/mobile), la position des corps (assis, debout), la géométrie des acteurs (devant/derrière), révélant ainsi la différenciation accueillis/accueillants.

Mais, au sens dynamique, l'action sur l'espace social permet la transformation des rapports sociaux. Agir sur la configuration spatiale permettrait un possible changement dans les interactions, même si l'on ne peut anticiper l'effet des contournements, des détournements des usages prévus. A l'Accueil, l'aménagement n'est pas questionné car il est fonctionnel et permet de rendre un service efficace. Le lien n'est pas fait entre organisation spatiale et qualité des relations, sauf lorsque des changements interviennent. Joëlle et Gilles reviennent, en entretien, sur l'arrivée massive et soudaine, de familles migrantes :

J. [...] Et ce qui se passait, c'est que les familles arrivaient, 30 à la fois, et investissaient toute la salle, se posaient, restaient tout le matin. Du coup, les autres (*les habitués*) arrivaient, et je trouve qu'il y avait pas de tensions, moi, c'est pas que j'avais peur des tensions puisque je trouve que l'ambiance était pas mauvaise... mais on sentait que les habitués se sentaient un peu...

G. ... étaient pas contents..

J. ... se sentaient un peu... ben oui, on a plus de place... et les gens qui arrivaient, moi je comprenais aussi, enfin c'était...

G. D'ailleurs, tu vois bien les habitués, certains se mettent toujours à la même place, des trucs comme ça, donc ils font comme à la maison... Ces gens là ont du se sentir bousculé. Ils étaient un peu les « rois du pétrole », bon, entre guillemets, et là d'un coup, c'était plus les prioritaires quoi...

J. Déjà nous, on le sentait aussi, on disait : « On a l'impression qu'il y en a qui venaient plus »

Entretien avec Joëlle et Gilles, bénévoles, 9 mai 2018

La stabilité des relations à l'Accueil repose sur un consensus fragile. Un changement, ici l'arrivée d'un nombre important de nouveaux arrivants, déstabilise les équilibres. Les repères spatiaux sont bousculés, d'autant que, dans le même temps, les bénévoles se sentent débordés et impuissants. Le résultat est la fuite de certains accueillis et la montée progressive des incivilités au sein de l'Accueil. Le respect des différentes frontières par tous les protagonistes est nécessaire pour pouvoir entretenir une réciprocité prudente mais stable et efficace. La frontière, au sens sociologique, implique une action réciproque tout à fait particulière : « Chacun des deux éléments agit sur l'autre en lui fixant la frontière, mais le contenu de cette action est justement la détermination de ne pas vouloir ou pouvoir du tout agir au-delà de cette frontière, donc sur l'autre » (Simmel, 2013 : 607). L'Association propose une organisation spatiale permettant de réguler les relations mais elle est aussi maître d'œuvre pour organiser le travail et les hommes.

## **2. Organiser le travail et les hommes**

Une bonne organisation propose des schémas guidant les acteurs vers un travail efficace s'appuyant sur des compétences attendues. A l'Accueil, le travail est défini et les bénévoles développent les compétences nécessaires pour gérer les effets de l'accueil et de la relation. La réciprocité prudente s'appuie sur ces assises solides.

### *Intervenir en contexte d'incertitude*

L'Accueil propose ses services à un public nombreux et hétérogène. Il reçoit des personnes en grande précarité, dans leur grande majorité engagées dans un processus de désaffiliation. Ce lieu est utile à certains pour répondre à des besoins premiers (manger, se mettre au chaud, se laver, se soigner). Limiter l'incertitude nécessite alors d'avoir non seulement des guides balisant l'interaction mais aussi du personnel. L'équipe professionnelle est recrutée sur la base de diplômes obtenus et/ou d'expériences professionnelles donnant ainsi certains critères de professionnalité. Mais l'Association prend aussi certaines garanties dans le recrutement des bénévoles composant les équipes. Le service en mobilise un grand nombre (45 au moment de mon travail de terrain) pour remplir ses missions. Même si des salariés sont embauchés, il est habituel d'entendre que, sans les bénévoles, « ça ne tournerait pas ». Pour autant, il ne suffit pas de se présenter à l'Accueil pour pouvoir devenir bénévole. Il faut soit être coopté et c'est notamment la responsable des bénévoles qui recrute dans son réseau, soit se présenter, avoir un entretien, faire un essai et signer la charte des bénévoles. Une organisation fonctionnelle est à l'œuvre permettant de gérer cette équipe dont les membres ont des parcours, des motivations, des compétences diverses. Ainsi, à l'Accueil, le rôle de

la responsable des bénévoles est important. Elle est chargée, en coordination avec les travailleuses sociales et un responsable hiérarchique, d'organiser la bonne marche des équipes bénévoles. Elle gère donc les absences et les remplacements, le passage d'informations, elle recense les incohérences dans le service rendu. Les éducatrices spécialisées, présentes au quotidien dans la salle d'accueil où interviennent les bénévoles, sont vigilantes à l'attitude de ceux-ci, peuvent signaler ou reparler des positionnements jugés inadéquats. La réunion mensuelle des bénévoles et la possibilité de participer à des séances d'analyse de la pratique complètent ce dispositif d'encadrement de la pratique bénévole. Il n'y a pas de remise en question des ces dispositifs par les bénévoles, ils ont même plutôt tendance à les faire vivre, y compris par une régulation interne aux équipes intervenantes. L'ensemble s'inscrit dans une démarche quasi professionnelle et peut être envisagé comme un travail.

L'Association a prévu l'organisation de l'Accueil de façon à ce que chacun ait un rôle délimité et tienne les fonctions prévues. Tout est en place pour que les différents services proposés soient opérationnels et les bénévoles qui interviennent le sont tout autant. Le discours de certains bénévoles est teinté d'une connotation professionnelle : ils viennent « travailler », aiment que « le travail soit bien fait », respectent les horaires et les jours de présence. Cette mécanique bien huilée permet la prévisibilité des actes laissant peu de place à la surprise. Les bénévoles s'évertuent à maîtriser les tâches inhérentes à ce travail afin de proposer le meilleur service possible. Ils tentent de mettre de l'ordre dans ce qu'ils ont à faire, organisent les détails des différents postes afin de pallier aux difficultés et aux revendications. Mais des grains de sable se glissent inévitablement dans les rouages organisationnels et ils ne viennent pas uniquement des accueillis. Loïc (bénévole) parle ci-dessous de l'intervention d'une bénévole remplaçante dans son équipe :

L. Mais de temps en temps, ça ne se passe pas comme ça ; et on a eu un problème ce jour là. Stéphane (*bénévole*) et moi on arrive à 7h45, on fait notre petit train-train, on installe les tables, on prépare le buffet, etc. Et là un jour, on arrive avec Stéphane et tout était fait le buffet était installé à sa façon, les gobelets d'un côté, etc., les chaises étaient installées et elle (*la bénévole remplaçante*) commençait les salades. Alors nous, on a été surpris et on ne savait plus que faire, et puis elle a senti qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas. Et puis à un moment donné, elle a dit : « Je vais me mettre à la vaisselle ! ». Et là Sébastien lui a dit : « Non non non, tu ne touches pas à la vaisselle, c'est Marie qui s'en occupe ». Là, elle a vu qu'il y avait un problème. J'ai essayé de lui expliquer que nous avons une organisation, qu'elle avait fait à sa manière mais que chaque équipe

s'organisait comme elle le souhaitait. Et j'ai senti que ça ne passait pas, qu'elle était vexée. Et puis je lui ai dit : « Ne t'inquiète pas, on va s'arranger ». Mais elle était tellement vexée qu'elle a pris ses affaires et qu'elle est partie. Elle a aussi dit : « J'ai bien compris que j'étais de trop ». Je lui ai expliqué : « Mais, tu fais comme si tu étais chez toi, comme si tu avais des invités et que tu faisais toute seule ».

Entretien avec Loïc, bénévole, 16 avril 2018

Chaque équipe bénévole instaure en effet son organisation propre, en s'appuyant sur les grands principes édictés par l'Association. Ces groupes trouvent des arrangements, des manières de fonctionner ensemble pour être efficace mais cet équilibre s'avère fragile. La bénévole remplaçante déstabilise les habitudes, renvoie les habitués à du désœuvrement, dérange la routine instituant la répartition des tâches et finalement, décide de partir. La situation montre la force, et d'une certaine manière, la cohésion de cette équipe. Sa structuration, bien qu'implicite, s'appuie sur la division des tâches, la mise en place de procédures. Des normes de groupe sont construites, en référence à l'activité signant la mise en place d'un véritable travail. Celui-ci permet de cadrer l'agir mais aussi de soutenir les bénévoles lorsqu'ils doivent choisir entre plusieurs positionnements possibles dans l'action. Cette cohérence dans l'intervention bénévole se travaille aussi dans des instances dédiées. Les réunions mensuelles de bénévoles sont pensées pour pouvoir verbaliser les épreuves du quotidien, trouver des solutions, organiser la cohérence de l'intervention pour limiter l'incertitude et offrir des prises (Joseph, 1997).

Cette organisation se comprend, l'Association ne peut laisser faire chacun comme il le souhaite, et les bénévoles eux-mêmes demandent cette rationalisation du travail. Toutefois, l'accent est mis vers un investissement massif de la gestion (des personnes, des stocks, des procédures...) amoindrissant les temps pour travailler le positionnement de chacun, lever les ambiguïtés, permettre la mise à jour des dissensions et les conflits. L'exemple de la « réunion bénévole » est exemplaire de l'envahissement des espaces de travail par l'organisation. Souffrant d'une certaine désaffection (environ une dizaine de bénévoles sont présents à chaque fois), elle est proposée pour traiter les difficultés rencontrées par les bénévoles, en présence des salariés de l'Accueil, du directeur et du chef de service. L'observation de ces réunions montre que ce sont souvent des soucis organisationnels qui y sont traités. Ainsi, comme dirait Gilles, bénévole : « Parler pendant une heure de si les accueillis peuvent mettre seuls du sucre dans leur café ou si l'on doit les servir, ça me gave ! ».

Prenons appui sur cet exemple ayant suscité de nombreuses tergiversations. Cette discussion concernant le sucre renvoie, au minimum, à des questions éthiques et relationnelles : quelles sont les conséquences possibles de l'acte consistant à mettre du sucre dans le café de quelqu'un ? Or, ce sont plutôt des questions autour de la gestion du sucre qui sont traitées : les accueillis en consomment trop. Il faut donc s'organiser pour tenter de gérer cela et on cherche une solution opérationnelle, facile à mettre en place : servir le sucre. Le résultat ne se fait pas attendre. La prochaine réunion de bénévoles voit le sujet à nouveau à l'ordre du jour. Certains bénévoles sont très mal à l'aise au moment de mettre le sucre dans la tasse des accueillis et ne le font pas. Les accueillis ne comprennent pas ce changement et s'en offusquent. Des tensions en résultent. Mais une majeure partie de la réunion sera encore polarisée par ce sujet, sans réelle décision claire au final. Ces temps de réunion font cependant partie des balises du travail bénévole, travail visible aussi par la mobilisation de compétences par les bénévoles.

### *Les compétences bénévoles*

Lorsqu'il intervient, José (bénévole) a en charge la distribution du courrier et la gestion des douches. Il m'explique comment il comprend l'une de ses fonctions :

J. Et donc bon, à suivre les douches pourquoi pas, ça me faisait un poste à responsabilités...

S. T'as trouvé une place ?

J. Ouais, où j'avais ma responsabilité, mon secteur d'activité... tu vois... Et ça j'aime bien moi, tu vois... Comme je dis aussi, c'est une petite boutade que j'ai l'habitude de dire c'est que autant j'ai eu le sentiment de ne pas avoir travaillé quand j'étais salarié avant, et que j'ai vraiment commencé à travailler quand je suis devenu bénévole, avec une responsabilité.

Entretien avec José, bénévole, 7 mai 2018

José fait le lien entre son ancien métier et sa place de bénévole. Paradoxalement, il pointe un sentiment de responsabilité plus important aujourd'hui, alors qu'il était enseignant. M. Simonet évoque, à propos des bénévoles, une seconde carrière, démarrant ou s'accroissant après la carrière professionnelle. Elle note l'influence de la carrière professionnelle passée sur le présent de la carrière bénévole (Simonet, 2010). A l'Accueil, certains bénévoles ont travaillé dans des postes en

lien avec l'enseignement ou le travail social. Leurs discours sont teintés du jargon inhérent à ces métiers : Loïc parle, par exemple, de « contre transfert », en évoquant certaines interactions avec les accueillis, concept psychanalytique utilisé par les travailleurs sociaux ; d'autres ont occupé des postes nécessitant des compétences organisationnelles, reprises au bénéfice de l'Accueil. Certains bénévoles regrettent de ne pas pouvoir utiliser les savoirs-faire de leur ancien métier : ne pas avoir de cuisine professionnelle pour avoir plus de confort dans la préparation du buffet, ne pas avoir la possibilité d'informatiser la gestion du courrier.

La référence à ces compétences offre tout de même aux bénévoles une forme d'assurance dans leurs interventions et balise, par du connu, la réalisation des tâches. Mais, les nouveaux venus, quel que soit leur parcours préalable, doivent passer par un processus de socialisation leur permettant d'intégrer les normes et valeurs de l'intervention. Selon le profil du bénévole requérant, la responsable des bénévoles l'affectera à une équipe plutôt qu'à une autre, cherchant ainsi à maintenir ou à faire bouger les équilibres. Le candidat fera une période d'essai dans cette équipe et sera « en plus ». Il devra s'en tenir à une période d'observation et expérimenter tous les postes pour se faire une idée. Enfin, il pourra commencer, lorsque l'équipe lui en laissera l'occasion, à assumer seul certaines tâches. Une forme de parcours de formation avec des étapes formelles et informelles est mis en place et vise à comprendre les tenants organisationnels et interactionnels.

L'interaction est le produit d'un travail quotidien d'apprentissage visant à convertir les nouveaux venus à une représentation des accueillis conforme à la majorité des bénévoles. Un « processus organisationnel d'apprentissage et de contrôle du rôle de bénévole, inspiré du monde du travail salarié » (Simonet, 2010 : 156) est institué. M. Simonet a conduit une étude et comparé les situations de travail des bénévoles en France et aux États-Unis, au début des années 2000. Elle montre que les rôles de bénévoles les plus encadrés par les organisations associatives sont ceux pour lesquels le bénévole est en contact à la fois étroit et régulier d'une part avec le public bénéficiaire de l'activité et/ou d'autre part avec les autres travailleurs et tout particulièrement les travailleurs salariés (travailleurs sociaux, médecins...).

Dans ces cas là, le rôle des bénévoles s'inscrit dans un cadre formel et se réfère au modèle des travailleurs :

« L'analyse de ces dispositifs d'encadrement et de contrôle de la pratique bénévole montre en effet qu'ils visent un double objectif : construire la relation du bénévole à son public et inscrire le bénévole dans la division du travail. Ils sont ainsi porteurs



d'une définition implicite du « bon travailleur bénévole » : celui qui, ni trop intime, ni trop distant, ni trop impliqué, ni trop dégagé, a trouvé la « juste distance » dans et à la relation avec le public et celui qui, sachant être le « complémentaire » (et non le concurrent) des salariés en place, a trouvé sa « juste place » dans la division du travail. »

(Simonet, 2010 : 157)

Ce bénévole mobilise alors des compétences spécifiques en vue de réaliser les missions définies. M.C. Combes (2002) repère trois types de compétences permettant de délivrer un service de bonne qualité. D'abord, les compétences techniques permettent de réaliser certains produits, de mobiliser des connaissances spécifiques au service d'un objectif précis. A l'Accueil, elles sont à l'œuvre dans la réalisation des denrées pour le buffet, dans la gestion du courrier mais ce ne sont pas celles les plus attendues dans le rôle de bénévole. Ensuite, les compétences organisationnelles s'expriment dans la réalisation concrète des tâches, dans l'articulation des différents temps de l'action, dans la mise en place matérielle et logistique. Les bénévoles de l'Accueil sont amenés à tenir ces compétences car, même si le cadre organisationnel est institué, il faut ensuite le faire vivre au quotidien et garantir la fluidité, l'efficacité dans le service rendu. Enfin, les compétences relationnelles régissent la qualité et le contenu de l'interaction, nécessitent de bien connaître le public visé, ses besoins, sa manière de réagir et ses attentes. Ces trois types de compétences sont souhaitées à l'Accueil et elles se manifestent dans une pratique ayant des similitudes avec celles des travailleurs sociaux.

Les bénévoles qui ont « du métier » ne se sont pas forcément professionnalisés au sens premier du terme mais ont acquis une capacité à évaluer les situations et à se positionner en retour.

Les bénévoles sont confrontés à des situations où l'urgence est palpable. Les accueillis manifestent des symptômes physiologiques ou psychiques inquiétants, n'ont plus de solutions d'hébergement, ont besoin de manger alors que le buffet est fermé, n'ont plus aucune ressource... Face à ces demandes, les bénévoles peuvent être tentés de répondre dans l'instant. Mais l'expérience apprend à différer. Car les solutions proposées dans l'urgence ont leur revers : donner à manger en dehors des horaires doit rester exceptionnel sous peine de créer des précédents vis à vis des autres accueillis respectant les amplitudes d'ouverture proposées par l'Accueil ; l'hébergement est quasi impossible à trouver en l'espace d'une journée ; accéder à des ressources (alimentation, vêtements, aides financières...) nécessite de passer par des procédures d'inscription, de validation et elles prennent du

temps. Les bénévoles rodés relativisent donc l'urgence car ils connaissent leur contexte d'intervention et ses limites. Ils ne s'engageront pas aux côtés des accueillis dans une course aux solutions perdue d'avance.

Ce positionnement questionne les nouveaux arrivants, bénévoles ou stagiaires notamment, choqués par l'apparent désintérêt pour les situations d'urgence dans lesquelles sont les accueillis. Un bénévole explique un jour à Caroline, éducatrice spécialisée en formation, qu'en se démenant comme elle le faisait pour trouver un hébergement à un accueilli, elle allait vers de la désillusion tout en créant chez l'accueilli de faux espoirs. Il redoute qu'elle ne s'épuise dans cette course vaine, lui demande si elle pourrait consacrer toute cette énergie à chaque accueilli. Caroline lui rétorque qu'elle est là pour cela, mais le bénévole n'en démord pas : il affirme que le positionnement de Caroline changera devant l'absence de solutions récurrentes à ces demandes. Cet échange montre combien le bénévole a appris à gérer la tentation de la compassion. Elle le ferait basculer dans une alliance énergivore et chronophage avec les accueillis. Il préfère s'en tenir à un engagement mesuré et proposer des orientations vers des services plus compétents. Certains bénévoles sont donc en capacité de différer cette urgence, de la relativiser et de la traiter en orientant.

Dans la gestion de ces urgences, les récits des accueillis peuvent être reformulés par les bénévoles dans un langage technique, permettant de proposer des orientations. Ainsi, si un accueilli arrive à l'Accueil et raconte, de manière sensible, empreint d'émotions, sa semaine à la rue et les conséquences délétères pour lui, le bénévole exercé écouterait et proposerait ensuite d'appeler le 115, d'aller vers les associations caritatives en donnant un document où sont notés les horaires, en bref passera des informations. Selon R. Gori, la langue technique tend à supplanter toutes les autres formes de langue : « Cette langue qui prétend faire fi de la *dimension fabulatrice*, qui feint d'ignorer les rêves et les cauchemars qu'elle véhicule, qui prétend rendre compte du réel sans avoir à l'interpréter, à le façonner et à l'inventer par le langage et la parole, est constituée de pied en cap par un système formel, une combinaison de signaux numériques » (Gori, 2011 : 21). Il signale le passage d'une société où prévaut la parole à une société où prévaut l'information, entendue comme réponse aux problèmes que les individus rencontrent dans leur vie et un désaveu de la mise en récit au profit de la transmission d'informations. A l'Accueil, l'organisation mise en place, mais aussi la pratique d'une réciprocité prudente, limitent les mises en récit. Seuls les bénévoles enclins à l'instauration d'une réciprocité relationnelle acceptent le risque d'écouter sans se réfugier derrière une réponse technique, protectrice mais avec le risque de clore prématurément l'échange.

Certains bénévoles ont aussi appris à ne pas prendre pour eux les débordements des accueillis. Rosa (bénévole) l'exprime lors de notre entretien. En effet, alors que nous discutons d'une altercation avec un accueilli, je m'étonne que cela n'ait pas été rediscuté avec elle et la personne concernée. Elle m'explique alors :

R. Sauf que ça été reparlé mais par l'équipe.

S. *Pas avec toi ?*

R. Et c'était bien, puisque moi j'applique les règles de la communauté, de tout le monde et que le suivi est fait par l'équipe éducative. Je pense que c'était même plus bénéfique que si je m'étais dépêtrée seule.

S. *Ce qui me questionne, mais je réfléchis en même temps... oui, sûrement sur le coup, mais le fait de ne jamais en reparler ? Dans quoi chacun repart ? On fait comme si de rien n'était ?*

R. Nnon... Parce que finalement, c'est pas à moi qu'il faisait ça. Moi, je l'ai pas pris pour moi...

S. *C'est envers l'Accueil ?*

[...]

R. Moi je l'ai pas pris pour moi... c'était le cadre là... et le cadre, qui est ce qui peut mieux le donner que l'éducatrice ? Même moi ça m'a dégagé de ça et ça lui faisait voir que ça m'atteignait pas... »

Entretien avec Rosa, bénévole, 3 mai 2018

Rosa prône ici le fait de ne pas « prendre pour soi » afin de pouvoir continuer à assurer ses fonctions. L'éducatrice a plus de légitimité pour garantir le cadre et Rosa n'est pas dérangée par le fait d'être renvoyée à la place d'un opérateur exécutant. Sa capacité à mettre à distance l'attaque qu'elle a subie, à interpréter l'attitude de l'accueilli comme n'étant pas personnelle lui permet de préserver les territoires du moi évoqués plus haut, de se départir d'une réflexion trop approfondie sur les ressorts relationnels en jeu dans cette situation mais aussi de délimiter les contours de son rôle. Elle se révèle claire sur les limites de son intervention, message adressé à la fois aux accueillis et aux professionnels. La gestion des attaques au cadre n'est pas de son ressort, elle est là pour faire tenir le service rendu et elle passe le relais sans souci lorsqu'elle est appelée à faire preuve d'autorité.

La pratique du passage de relais vers les professionnelles ou la responsable des bénévoles est courante et elle est valorisée. Le message passé est de ne pas prendre de risque et, lorsqu'une situation se révèle potentiellement ingérable, de ne pas tenter de la gérer seul :

L. Je me défile souvent, quand je vois qu'il y a un problème, je dis : « Y'a Alice (*responsable des bénévoles*), allez voir Alice ». Quand on me demande quelque chose qu'ils ont déjà eu, que j'ai déjà repéré, comme je suis pas là souvent, ils reviennent vers moi, alors je m'abrite toujours derrière les professionnelles. J'ai quand même assez conscience de mes limites, je les mets, ça me fait rien... Et comme j'ai cette position de présence un peu ponctuelle, et ben ils (*les accueillis*) le comprennent très bien.

Entretien avec Laurence, bénévole, 17 mai 2018

Avoir conscience de ses limites est une qualité appréciée à l'Accueil car le risque est celui de l'incompétence relationnelle (Simonet, 2010) pourvoyeuse de conflits et de malentendus. Accueillir dans le cadre d'une relation de service nécessite donc de savoir adopter un comportement adapté. Prendre sur soi en fait partie. Alain l'explique lorsqu'il briffe un accueilli-bénévole :

A. Des fois, Lionel, il s'est énervé et je lui dis : « Non, tu dois pas t'énerver. De ce côté là, on doit pas s'énerver. ». « Oui mais bon, ils me font chier ! ». Je lui dis : « Non, là tu es de ce côté là. »

Entretien avec Alain, bénévole, 12 juin 2018

Ce « côté là » exige la maîtrise de soi, particulièrement lorsque l'interlocuteur ne respecte pas les codes relationnels en vigueur. On ne dit pas forcément ce que l'on pense, on évite d'entrer dans des rapports de force, on fait redescendre la tension. La réponse à des comportements d'accueillis perçus comme incivils ne doit pas recourir au même registre marquant la différence de statut et de fonction. L'observation permet de constater l'efficacité globale de ces préconisations car il y a peu d'esclandres, de conflits ouverts, entre les accueillis et les bénévoles.

Dans ce travail bénévole, on retrouve une organisation illustrant les « processus de catégorisation des événements et de « routinisation » (Simonet, 2010 : 154). Les événements sont catégorisés,

comparés et discutés, avec les professionnels si nécessaire. Les bénévoles travaillent à ajuster leur positionnement en fonction des typifications ordinaires distinguant par exemple, les « habitués », les « cas difficiles », les « bons » ou les « mauvais clients ». Alors, « le réglage de la bonne distance implique une vaste gamme de techniques pour que le service soit délivré sans heurt » (Weller, 2002 : 76), attitude constituant, pour l'auteur, la marque des professionnels. Hormis ceux intervenant préalablement dans le champ du travail et, dans une moindre mesure, de l'enseignement, les bénévoles n'ont pas été formés et n'ont donc pas toutes ces compétences. Les professionnelles peuvent s'appuyer sur d'autres outils, d'autres médiations : pratique d'entretiens, réalisation de démarches administratives, stratégies d'intervention élaborées en équipe, etc. Les bénévoles se forment sur le tas, par l'expérience de la désillusion quelquefois. La réciprocité prudente devient alors un soutien, une attitude permettant de sécuriser la relation.

M. Simonet pointe un risque lorsque l'intervention bénévole est considérée comme un travail : la concurrence et donc le conflit potentiel avec les salariés. Pour gérer cela, un processus d'institutionnalisation de la pratique bénévole s'avère indispensable visant « à institutionnaliser la présence de ce travailleur non institutionnel dans une situation de travail institutionnalisée. Elles visent à transformer en personne de l'intérieur (insider) cet « étranger » (outsider) dans des organisations de travail composées pour le reste d' « insiders », pour reprendre la formulation de Robert Stebbins » (Simonet, 2010 : 158). A l'Accueil, cette institutionnalisation est à l'œuvre et fonctionne bien. Pourtant, à l'origine, l'Accueil n'était tenu que par des bénévoles, les professionnels ont été recruté tardivement dans le dispositif. Encore aujourd'hui, les bénévoles sont nettement plus nombreux que les professionnels. Leur professionnalité est cependant suffisamment reconnue pour qu'il n'y ait pas de mise en concurrence observable. L'entretien avec Sylvie (bénévole) révèle l'intérêt de la collaboration avec les professionnelles :

S. Oui. mais je me sens protégée quand il y a l'équipe d'éducs.

*S. Parce qu'elles ont une autre manière de prendre les choses ?*

S. Oui puis d'abord, elles connaissent. Nous aussi bien, on a quelqu'un en face, on sait pas ce qui s'est passé la veille, on sait pas pourquoi. Elles, elles arrivent à savoir : « Lui en ce moment il est comme ça parce que ça » ou « Lui on a déjà des problèmes toute la semaine avec lui donc on va le... ». On les sent plus aptes.

*S. Mais avant, rue F. (à l'ancien local), il y avait déjà des éducs ?*

S. Il y avait déjà des éducateurs, il y avait quelqu'un dans la salle. C'était un éducateur ou plutôt un animateur de salle mais c'est pareil, cette personne là, je sentais qu'elle connaissait, elle était là tout le temps c'était quelqu'un, un professionnel..

S. *C'était suffisant pour être rassurant ?*

S. Pour moi oui.. ce qui empêche pas tout mais...

Entretien avec Sylvie, bénévole, 19 juin 2018

Les professionnelles de l'Accueil ont, en effet, un avantage certain sur les bénévoles : elles connaissent bien les situations personnelles des accueillis et disposent donc d'informations leur permettant d'ajuster leur positionnement selon les cas. Les bénévoles n'ont pas accès à ces informations sauf si la relation avec eux est bien installée. D'ailleurs, de nombreux bénévoles ne cherchent pas à en savoir plus, gardant cette distance protectrice. La complémentarité bénévole/professionnel est donc clairement actée à l'Accueil.

Les compétences des bénévoles sont dédiées à une mise en ordre de l'interaction de manière à délivrer un service minimisant les tensions. Les accueillants peuvent compter sur le concours des accueillis car ils collaborent pour la plupart à la bonne marche de l'Accueil, s'appuyant eux aussi sur une réciprocité prudente mais présente. Réciprocité indirecte, superficielle, dans l'instant, sont les trois modalités décrites dans la première partie de ce chapitre qui permettent de faire tenir une relation minimale porteuse néanmoins de perspectives. Les compétences relationnelles mises en œuvre par les accueillis ne sont pas valorisées par les accueillants. Le dispositif favorisant l'intervention des accueillis-bénévoles ne vient pas s'appuyer sur leurs savoirs expérientiels pour proposer une complémentarité. De même, les actes posés quotidiennement par les accueillis, favorisant la stabilité du service, ne semblent pas être perçus. Ce n'est pas sans rappeler le travail de A. Strauss, avec comme terrain l'hôpital, où il pointe le travail du patient : « Parmi les personnes qui réalisent un travail dans ce lieu, contribuant directement ou indirectement aux soins délivrés aux patients, il est une classe de travailleurs qui est rarement identifiée comme telle. En fait, la plus grande part de ce travail reste invisible aux professionnels [...], soit parce qu'il n'est pas accompli sous leur regard, ou parce qu'il n'est pas défini comme un travail. » (Strauss et al., 1982 : 977 cité et traduit par Tourette-Turgis et Thievenaz, 2012 : 145). Travail des bénévoles, travail des professionnels et travail des accueillis prennent place dans l'organisation instituée par l'Accueil avec des conséquences sur la relation entre protagonistes.

Malgré les bénéfices manifestes de ces arrangements, la place laissée aux acteurs pour interpréter différemment les relations est minime. L'organisation propose « la condition de possibilité autant que le code d'agencement des engagements » (Bruneteaux et Lanzarini, 1996 : 140). Les bénévoles souhaitant aller vers une réciprocité plus engagée doivent s'organiser pour s'extraire de la structuration habituelle des activités. Lorsque je demande à Joëlle pourquoi il y a moins de discussions informelles avec les accueillis, elle répond :

J. Parce que on a moins de temps. Moi ça me manque parce qu'avant on disait, on on... un petit peu l'idée de l'Accueil c'était, le matin, on fait les tâches et à 11h, on avait un moment où c'était tranquille où on avait plus grand chose à faire et là, on pouvait aller... (*vers les accueillis*). Moi j'aimais bien parce que c'est là où on allait se poser, prendre un café. Mais tu vois, vendredi, quand je suis allée me poser à la table avec le gars, pourtant on était nombreux, ben, au bout de... après je dis : « Bon, ben, je vais quand même aller aider quoi ». Tu sens, y'a toujours des choses à faire...

Entretien avec Joëlle, bénévole, 9 mai 2018

Même dans les temps où il y a moins de tâches formelles à accomplir, la majorité des bénévoles ne va pas vers les accueillis. Ils restent dans des activités matérielles et en effet, il y a toujours à faire. Joëlle se positionne différemment mais culpabilise de discuter alors que ses collègues travaillent. A l'Accueil, la hiérarchie des normes concernant les missions des bénévoles ne va pas dans le sens de l'instauration d'un lien social avec les accueillis mais dans le sens de l'accomplissement des tâches nécessaires au bon fonctionnement du service. Les compétences relationnelles requises chez les bénévoles n'ont pas pour but de déployer la réciprocité relationnelle mais d'ajuster la distance, comprendre et interpréter les situations, adopter un comportement « exemplaire » devant les accueillis, déléguer chaque fois que nécessaire : ils soutiennent donc un cadrage interactionnel prudent. Derrière cet engagement quasi professionnel se cache « le risque d'une attitude qui devient mécanique, désincarnée, dédagée de la relation de face à face » (Cefaï et Gardella, 2011 : 185).

### **3. Recevoir ou être hospitalier ?**

Une des missions de l'Accueil est de recréer du lien social avec des personnes en grande précarité. Depuis son ouverture, en 1988, le lieu a déménagé, s'est organisé, des professionnels interviennent

maintenant en complémentarité avec les bénévoles. Mais ces changements ont des effets sur la réciprocité car l'univers symbolique de l'hospitalité ne produit pas les mêmes effets relationnels que l'univers symbolique visant un accueil rationalisé.

### *Hospitalité ?*

Créer un lieu comme l'Accueil témoigne d'une volonté d'hospitalité envers celui qui trouve difficilement une place dans la société, qui est objet de peurs et dont le statut est peu valorisé. Cette prétention à l'hospitalité peut être valorisée socialement mais lorsqu'un lieu d'accueil s'implante sur un territoire, il n'est pas forcément le bienvenu. La présence de l'Accueil, dans un quartier résidentiel, n'échappe pas à ces tensions. Régulièrement, les habitants du quartier se plaignent de nuisances, notamment concernant la propreté du parking situé devant le lieu ou reprochent la présence de « SDF qui zonent ». Le personnel de l'Accueil prend acte, tente d'agir sur les problèmes rencontrés, mais aussi réexplique ses missions de solidarité. Ce lieu se revendique comme une terre d'asile et d'entraide et le seuil, matérialisé par le grand portail à l'entrée, signale un ancrage territorial pour les personnes accueillies, les professionnels et les bénévoles.

Dans le projet de service précédent, le terme hospitalité est retenu comme mot clef définissant l'Accueil. L'hospitalité est entendue comme : « accueil inconditionnel de la personne telle qu'elle se présente, dans toute son humanité, dans le respect de ses choix, de ses demandes et des difficultés qu'elle rencontre actuellement » (Projet de service 2012/2016 : 5). La mise en œuvre de l'activité de l'Accueil cherche donc à rester en cohérence avec ce principe. J. Derrida, dans un livre d'entretiens avec A. Dufourmentelle (1997) distingue la Loi de l'Hospitalité et les lois de l'hospitalité. La Loi de l'Hospitalité est nécessairement inconditionnelle, absolue, commande l'accueil de l'Autre sans même lui poser de questions. Les lois de l'hospitalité sont les déterminations légales, politiques, sociales de cette Hospitalité. Elles mettent des conditions à une Loi qui se veut inconditionnelle. J. Derrida estime qu'il faut faire avec cette tension qui nous renvoie à l'expérience de la responsabilité. L'hospitalité est toujours relative à des pratiques concrètes, mêmes imparfaites et elles sont valables si elles restent sous-tendues par un principe d'inconditionnalité. Longtemps, l'hospitalité à l'Accueil s'est faite avec les moyens du bord, avec une institutionnalisation minimale proposant « une brèche dans le système, un bricolage » (Gotman, 2001 : 47). Mais cette capacité à bricoler les conditions de l'hospitalité a des travers : prise de risque des bénévoles à titre personnel, violences entre accueillis dues aux conditions d'accueil, manque d'équité dans les services rendus.

Sylvie, bénévole, témoigne des conditions d'accueil dans les premières années d'ouverture :



S. C'était un bâtiment qui était quand même vieillot, il y avait une cave, fallait aller à la cave chercher les affaires, c'était dur, pénible. Euh, bon, la population, c'était à peu près la même, il y avait plus, beaucoup plus de SDF. Le problème c'était que les salariés n'étaient pas des professionnels. Donc il y avait un seul éducateur, mais il était pas éducateur. Il n'avait ni les diplômes, ni la formation. De ce fait là, il y avait beaucoup de violences, beaucoup beaucoup. Par exemple une fois, pour te donner un exemple, il y avait un gars qui sortait de prison, nous, on savait pas qu'il sortait de prison, il s'est adressé à un premier bénévole, qui a pas su répondre à sa question, qui l'a passé à un deuxième bénévole. Le deuxième bénévole l'a passé à un troisième bénévole et quand il est arrivé au quatrième bénévole, "pan pan pan", il a tout balancé c'est à dire psffuu, on a vu voler les tabourets, on a tous baissé la tête et la vitre qui était derrière, elle est tombée ! Et ben, quand je racontais ça à mon mari en rentrant, il me disait : « Mais tu vas continuer longtemps à aller là-bas, ça va durer longtemps ton affaire ? ».

Entretien avec Sylvie, bénévole, 19 juin 2018

L'ouverture de l'Accueil est une réponse à un problème social qui peinait et peine encore à trouver une réponse. A ce moment-là, des bénévoles s'engagent à soutenir des personnes en grande précarité et proposent leur bonne volonté et leur compassion pour donner de l'hospitalité. Ils respectent les fondements d'une hospitalité ancrée « dans son origine sur plusieurs caractères fondamentaux : sa gratuité, son désintéressement, son inconditionnalité et son caractère éphémère » (Montandon, 2019 : 27). Mais, progressivement, des questions se posent à propos des conditions d'accueil. De nombreux accueillis fréquentent durablement ce lieu, soit en l'intégrant dans leur routine quotidienne, soit en y revenant régulièrement. Cette fréquentation dans le temps long change les modalités de l'hospitalité car il s'agit maintenant de tenir dans la durée. Les accès de violence de certains accueillis trouvent peu de contenance car les bénévoles ne parviennent ni à les anticiper, ni à les gérer. Le lieu en lui-même s'avère pourvoyeur de tensions : exigü, n'offrant aucune possibilité de se retirer du regard de l'autre, de tenir une conversation tranquillement. Il y a là un potentiel d'hostilité, déjà relevé par J. Derrida comme constitutif de l'hospitalité, nécessitant un cadre plus précis pour le contenir. Une réorganisation en profondeur et un déménagement permettent de proposer un accueil plus adapté : locaux plus accueillants, espaces mieux pensés, recrutement de professionnels, tâches définies...

Ce cadre, par son organisation, permet une réception plus pacifiée, plus égalitaire. L'anticipation, la fluidité, la rationalité des échanges sont au cœur de la réflexion pour que les accueillis soient reçus dans de bonnes conditions mais il faut pour cela sacrifier les logiques d'hospitalité dont les règles ne sont pas écrites et sans cesse négociées dans la relation. Néanmoins, l'affirmation d'un accueil inconditionnel permet que quiconque puisse fréquenter ce lieu, sans justifier sa présence, ni le temps passé sur place. Toutefois, l'analyse portée dans ce chapitre montre une logique à l'œuvre tendant à la rationalisation des activités. L'Accueil propose des modalités efficaces pour recevoir des personnes en grande précarité mais, ce faisant, prend le risque d'abraser les différences, de restreindre l'accès à la singularité de chacun, bénévole comme accueilli. Or le lien, mission fondamentale des accueils de jour, ne peut se passer de l'intersubjectivité, de l'engagement personnalisé. En cela, l'hospitalité contient plus de force symbolique créatrice de réciprocité : « L'hospitalité est à la fois affirmation de l'universel et reconnaissance au sens le plus fort des différences, sans quoi on ne parlerait pas d'hospitalité, mais d'espace commun, immense espace neutre où il ne ferait peut-être pas si bon vivre » (Godbout, 2019 : 173).

Le danger d'une forme de neutralité dans l'accueil mais aussi la mise en place de règles plus contraignantes concernant l'utilisation du lieu, reflètent la tentation d'un raisonnement gestionnaire (Ogien, 1995). Le vocabulaire employé quelquefois en témoigne :

Ce matin, en fin de matinée, la pression se relâche. Les bénévoles sont moins attentifs, il y a moins de choses à faire, alors ils en profitent pour discuter un moment dans la cuisine ou dehors. Je vais à l'extérieur, discuter avec certains accueillis. Camille, seule professionnelle ce matin, est en entretien dans le bureau. Lorsque je reviens dans la salle, l'ambiance est tendue, Pierre, accueilli-bénévole, gère avec difficulté la distribution de sandwiches, certains accueillis attendent avec impatience pour voir Camille, une accueillie divague de droite à gauche.

J'en discute avec Jérôme (*chef de service*). Il dit qu'il faut « occuper l'espace » en reconnaissant lui-même que c'est un terme très policier. Il veut dire que lorsque les équipes ne sont pas suffisamment présentes sur l'espace, les comportements des accueillis dérapent.

Journal de terrain, discussion avec Jérôme, chef de service, 12 avril 2018

Une organisation de l'occupation de l'espace permet un meilleur contrôle des comportements et prévient de potentiels conflits. Cette inclination à un encadrement plus précis s'entend régulièrement dans les propos de certains bénévoles, lors des temps de réunion ou des temps informels. Des propositions sont évoquées : le fait que les personnes ayant un domicile puissent voir leur droit d'accès restreint, ou encore que l'on puisse mettre en place un système de tickets pour gérer le passage au buffet, ou bien que les accueillis n'aient plus le droit de rester toute la matinée :

Lors de la réunion de bénévoles aujourd'hui, Loïc prend la parole au nom des personnes qui participent à l'analyse de la pratique. Il a rédigé un texte qu'il lit résumant la pensée de ce petit groupe (5 à 10 personnes) :

« Doit-on accepter que des personnes, les mêmes, passent toute la matinée assises, à réclamer de la nourriture ; qu'elles occupent toutes les places au détriment des familles nombreuses qui se succèdent ; Faut-il instituer un temps de présence, alors là on était un petit peu dans le.... (*rêve dit un bénévole*) rêve, ou en même temps, on s'est aperçu en formulant des choses comme ça, qu'il y a d'autres manières... Il y a d'autres lieux où les gens avaient un ticket à l'entrée pour manger (*à Toulon dit Alice, ils ont un ticket pour manger*)... La question n'est pas de savoir si c'est bien ou mal mais il y en a d'autres qui ont aussi fait face à ce genre de problèmes et qui ont trouvé des solutions pour y répondre. Donc voilà... ». Loïc termine son exposé en disant qu'il ne s'agit pas seulement de ressentis, d'agacement, de fatigue, de répétition des comportements, même si c'est un fait aussi auquel on doit faire face, mais aussi et surtout d'organisation, de méthode.

Jérôme (*chef de service*) dit qu'il ne va pas apporter de réponses ou de solutions et que de toute façon, il ne prendra pas les décisions seul. Il dit toutefois : « Je pense, du coup je dis bien, je pense, que nous sommes légitimes à demander aux personnes de circuler si on constate qu'elles stationnent trop longtemps. Mais après comment on le fait sans que ce soit pris pour : « Vous me mettez dehors moi mais lui vous ne le mettez pas dehors etc ». C'est délicat quoi, après, mais les personnes dont vous faites référence, je les visualise très bien... Après, j'imagine que ces personnes si elles viennent à l'Accueil, c'est pas forcément pour le buffet, c'est aussi le lien social pour se rencontrer (*les deux dit Thérèse fortement*) qui est aussi une des fonctions importantes de l'accueil de jour. Une fois qu'on a dit cela ça ne résout pas le problème ».

Certains accueillis restent toute la matinée, dans un lieu où la mission est de recréer du lien social... C'est un problème... Ils utilisent plusieurs fois le buffet, dans un lieu accueillant des personnes en grande précarité... C'est un problème... Quel paradoxe ! A l'endroit où l'on pourrait se réjouir de voir les accueillis investir les lieux, s'appuyer sur des liens d'interconnaissance, se nourrir, certains bénévoles questionnent la manière dont on pourrait faire de la place, pour accueillir par exemple, les familles. Cette logique s'ancre sur une « activité de tri, de filtrage, de canalisation des flux » (Gotman, 2001 : 47) se définissant plus par sa capacité à recevoir efficacement que par sa capacité à offrir l'hospitalité. La norme d'inconditionnalité est remise en cause et lors du renouvellement du projet de service, le mot « hospitalité », affirmé dans le projet précédent est remis en question : désuet, ne correspondant pas à la réalité du service, il est amené à disparaître du projet futur.

#### *Entre deux univers*

Finalement l'Accueil navigue entre deux univers symboliques, deux ensembles cohérents de valeurs, de représentations et de pratiques qui régulent les interactions établies, leur donnent un sens et les légitiment. Le renouvellement du projet de service en 2018 s'avère un moment charnière où se rediscute les présupposés de l'intervention. I. Parizot (2007) étudiant la prise en charge des malades en grande précarité au sein des Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS) distingue deux univers symboliques de l'assistance socio-médicale. Elle repère, d'une part, l'univers médical. Ici, le but de la relation est de permettre la prise en charge médicale, d'assurer un égal accès aux soins, sans discrimination ni stigmatisation. Les doutes, les réticences, les difficultés doivent être dépassés. Les sentiments sont mis à distance. L'éthique professionnelle est soutien des actes et la logique d'action, les valeurs professionnelles sont centrées sur un but : soigner. La relation patients/intervenants se place hors du champ de l'assistance, avec un principe de délégation vers des acteurs ad hoc si des questions non médicales arrivent. Ce positionnement cherche à contenir les dégâts liés à la rupture du lien de citoyenneté (Paugam, 2005). D'autre part, le second univers symbolique est humaniste. La relation d'aide est d'individu à individu, il s'agit d'aider l'autre au-delà du service proposé. La relation s'appuie sur un soutien moral et affectif. L'implication est personnelle, au-delà des compétences : la logique est celle du don de soi. Ce positionnement cherche à contenir les dégâts liés à la rupture du lien d'intégration (Paugam, 2005).

Ces deux modalités différentes (univers citoyen et univers humaniste), que l'on retrouve à l'Accueil, visent une re-création du lien social mais ne s'appuient pas sur les mêmes logiques. Certains bénévoles et accueillis s'en tiennent à une relation de service où la réciprocité est minimale. Et cet univers permet de minimiser la dette, la dépendance. D'autres s'engagent dans une réciprocité relationnelle permettant la prise en compte de l'individualité mais avec le risque de perdre pied dans une relation mutuelle trop engageante. Les bénévoles et les accueillis oscillent entre ces deux postures et l'Association cherche à se positionner entre ces deux univers, en gardant l'horizon d'un lien social à maintenir. La gageure est de :

« s'adapter à la situation de ceux qui ne peuvent s'adapter aux contraintes des institutions, tout en maintenant un cadre institué qui non seulement légitime et protège les interactions, mais peut en lui-même participer au processus de réaffiliation (Dubet, 2002). Avec pour double horizon, les dangers du règne de l'arbitraire (ou du favoritisme) dans la prise en charge et, à l'opposé, celui d'une uniformisation déshumanisante. »

(Parizot, 2007 : 757)

En discussion avec les propos de I. Parizot, C. Laval (2000) pointe la présence de deux logiques d'action possibles dans les organisations aidantes. L'une est basée sur la souffrance froide avec la mise en place d'un régime de service, une distance physique et psychique entre usagers et accueillants. Le risque d'impersonnalité est alors prépondérant. L'autre est basée sur la souffrance chaude où les protagonistes acceptent d'affronter les aléas de la rencontre, la proximité. Les situations rencontrées par les accueillants nécessitent alors un investissement personnel fort et une grande attention psychique. Les effets sur la réciprocité ne sont pas les mêmes et l'on retrouve la dichotomie entre la prudence et l'engagement.

La réciprocité prudente s'appuie sur des dispositifs efficaces permettant un contrôle de l'interaction au bénéfice d'une relation, certes peu investie, mais ne mettant pas en danger le service rendu et les protagonistes de l'Accueil. L'incertitude est en partie maîtrisée et une forme de confiance est perceptible, construite majoritairement sur la fiabilité du service rendu et non sur la relation entre protagonistes. Il y a toutefois un engagement réciproque en filigrane des relations vécues : l'engagement des bénévoles à assurer les missions qui leur sont dévolues répond à celui des accueillis s'engageant à utiliser au mieux ce qui leur est donné. Cette réciprocité limitée laisse toutefois des possibles. La relation peut se déployer, si les personnes trouvent un peu de liberté pour sortir de ce cadre, certes sécuritaire, mais aussi entrave à une réciprocité relationnelle.

### *Conclusion du chapitre*

La réciprocité prudente se décline sous plusieurs formes, au cœur de l'interaction : dans des interactions d'une temporalité courte où pour que personne ne parte en dette, il faut déployer des stratégies pour clore l'échange : le donnant-donnant est de mise ; sur un mode superficiel où l'interaction engage peu mais permet de garder un lien de sociabilité appréciable dans les échanges du quotidien ; discrète, repliée dans des échanges où l'équilibre n'est pas forcément présent ou de manière indirecte, par des actes posés démontrant une volonté de réciprocité mais sans l'assumer ouvertement.

La réciprocité prudente est efficace, elle permet de mettre à distance les craintes inhérentes à la rencontre avec l'Autre, cet étranger dont on ne sait pas grand-chose mais aussi d'ériger des protections pour éviter de s'effondrer et éviter d'effondrer l'autre. La maîtrise de l'interaction ainsi que la régulation organisationnelle sont les outils essentiels permettant à cette réciprocité prudente de s'exercer.

Le cadre institutionnel propose des formes intermédiaires entre le « trop » du don illimité et le « trop peu » s'apparentant à de la charité, en requalifiant la situation mettant en lien les accueillis et les bénévoles. C. Gayet-Viaud (2010) propose les tenants de cette requalification par une institution d'urgence sociale. L'intervention et l'engagement de soi sont bornés avec un lien mettant à l'écart la sphère du personnel. L'activité est routinisée et la continuité du service est assurée, rassurante. Le rapport interpersonnel n'est pas vraiment nécessaire car chacun intègre rapidement les repères balisés par l'organisation. Les moyens d'action sont délimités, certains sont interdits. A l'Accueil par exemple, il y a interdiction de dons personnels, de prêts d'argent. Cela permet à chacun un engagement mesuré, une protection, la possibilité de se réfugier derrière un : « Je n'ai pas le droit de faire plus » sans avoir le sentiment de faire défection. Mais l'institution n'oublie cependant pas sa mission d'instauration du lien et elle propose une marge de manœuvre, la possibilité d'une initiative personnelle et d'engagement dans une relation interpersonnelle dans laquelle se niche la réciprocité relationnelle.

Mais le don ainsi régi par une réciprocité prudente bride les bénévoles. Ils doivent se soumettre aux « contraintes, à la perte d'autonomie dans la régulation du don et de ses limites et à terme, la menace de la contradiction et de la perte de sens » (Gayet Viaud, 2010 : 449). Le geste premier de don, porté par chaque bénévole, est masqué et ne se retrouve, généralisé, qu'au niveau du projet

institutionnel. Alain (bénévole) en témoigne dans notre entretien. Je l'interroge sur ce qu'il reçoit en venant à l'Accueil :

A. Je reçois dans le sens, première analyse comme ça, le fait de pouvoir trouver un point d'échange. Parce que je donne de la nourriture mais ce n'est pas ma nourriture de toute façon, c'est celle qui... bon... Je donne mais je donne pas un truc à moi, donc je ressens pas comme si je donnais quelque chose qui a une valeur personnelle. C'est un bien commun, je dis ça comme ça, c'est un bien commun et je le mets à disposition mais cette mise à disposition ne crée pas une relation de... C'est pas : « Je te donne ça parce que je suis propriétaire de quelque chose et je veux bien te le donner à toi... »

Entretien avec Alain, bénévole, 12 juin 2018

Le don d'Alain ne se voit pas, la nourriture donnée n'est pas à lui, c'est l'Association qui permet le don. Alain ne veut pas d'une relation où l'autre lui serait redevable. Mais lever le voile sur le don permettrait peut-être aussi aux accueillis de percevoir la préoccupation de certains citoyens vis à vis de leur situation. Remettre en visibilité le don contenu dans la présence des bénévoles à l'Accueil repositionnerait potentiellement la volonté de reliance au centre de la relation, dénonçant la violence sociale faite aux personnes en grande précarité. La dynamique du don nourrit la réciprocité relationnelle à partir du moment où l'appel à rendre n'est pas posé sur les aspects matériels mais sur les aspects relationnels. Les accueillis pourraient être sensibles au fait que, derrière un service efficace allégeant leur quotidien, des personnes se soucient d'eux au point de donner de leur temps pour les aider. Dans un entretien, Loïc (bénévole) me raconte la surprise de certains accueillis découvrant que les bénévoles ne sont pas payés :

L. À chaque fois, ils sont surpris. Alors je ne te parle pas des anciens, ceux qui connaissent Alice depuis 15 ans, qui ont essuyé les plâtres à l'ancien Accueil. Mais là, parmi les gens qui arrivent, il y a des gens qui ne savent pas que nous ne sommes pas payés pour faire ça. Par exemple, il y a un monsieur à qui j'ai dit ça, et là il m'a regardé et il m'a dit : « Vous savez ce que vous faites ici, Dieu le voit, et ce sont des pilules de bonheur pour plus tard ». J'ai dit : « Merci beaucoup, c'est gentil de votre part » .

Entretien avec Loïc, bénévole, 16 avril 2018

Loïc a l'impression que, lorsqu'il dévoile le secret du don, les gens changent d'attitude avec lui : « le sourire se dessine lorsque je dis cela ». Malgré les risques contenus dans le dépassement d'une réciprocité prudente, les accueillis peuvent être sensibles à la gratuité du geste, à la volonté d'hospitalité nichée derrière le geste de don, à la proposition d'une relation plus engagée.

La réciprocité prudente comporte le danger de passer à côté de situations qui nécessiteraient de l'engagement :

Ce matin, une question circule parmi les accueillants. Depuis combien de temps n'a-t-on pas vu Mme Zölt ? La famille (la mère et ses trois enfants) dort dans un campement de fortune, tout à côté de l'Accueil. Déboutée du droit d'asile, Mme Zölt reste malgré tout ici, dans des conditions matérielles déplorables. Le lien entre cette famille et les bénévoles est bon malgré le fait que Mme Zölt ne parle pas du tout le français. Ce sont les enfants qui font le lien. Scolarisés, les deux plus jeunes sont souvent à l'Accueil. Eliza, la plus jeune, recherche des câlins, des marques d'affection chez les bénévoles qui peuvent en donner. Le garçon est l'intermédiaire, le traducteur, entre la famille et les accueillants. Nous voyons rarement la plus grande.

De temps en temps, Mme Zölt ne vient plus pendant deux, trois jours puis réapparaît, toujours discrète, courageuse, trimbalant des bidons d'eau de l'Accueil au campement. Mais là, l'équipe est plus inquiète car il nous semble que cela fait plus de deux-trois jours. Lorsque nous demandons aux enfants, qui viennent seuls malgré l'interdiction, ils nous disent que leur maman est malade : « Elle a mal à la tête ». Nous sommes aussi inquiets pour la grande sœur car nous ne la voyons quasiment jamais. Lorsque nous disons aux enfants de demander si leur leur mère n'a besoin de rien, ils nous répondent que ça va, tout le monde sait se débrouiller.

Qu'est ce qui nous empêche d'aller voir ? Qu'est ce qui nous empêche d'aller directement prendre des nouvelles de Mme ? Nous n'avons que le parking à traverser avant d'arriver au squat. Pour certains d'entre nous, notre voiture est garée sur ce dit parking...

Journal de terrain, Observation en salle, 5 juin 2018



Pour comprendre cette impossibilité d'aller directement prendre des nouvelles de Mme Zölt, les éléments d'analyse concernant la réciprocité prudente nous aident. Les accueillants sont dans l'incapacité de sortir du cadre institué à l'Accueil. Ils ne savent pas ce que pourrait produire, symboliquement, le fait de se rendre sur ce campement de fortune et de constater la violence de cette situation. L'organisation, l'ordre de l'interaction les protège, cadre leur action et la légitime. Au delà, c'est comme si les bénévoles n'avaient aucun code pour interagir. Celui en vigueur dans la société, rite d'interaction simple qui consiste à aller demander des nouvelles de quelqu'un que l'on connaît, ne semble plus porteur. Les bénévoles peuvent difficilement se confronter directement à la réalité des situations des accueillis. Dans le cadre de l'Accueil, leur action est valorisée mais en sortir les expose à se confronter à une forme d'échec de leur tentative de réparer ce (ceux) que la société met à mal.

## Conclusion générale

La réciprocité au cœur de cette recherche puise sa définition dans les fondements anthropologiques de la dynamique du don. Elle s'adapte néanmoins au contexte moderne et se caractérise par sa force de synthèse sociale, son mouvement dynamique permettant un changement régulier dans les places de donneur et de receveur, sans que la dette créée n'amène à l'humiliation ou à la domination. Cette réciprocité inscrit la relation dans le temps long. Dans le quotidien de chacun, la relation d'amitié est celle qui illustre le mieux cette réciprocité relationnelle. Les protagonistes de la relation amicale ne comptent pas ce qui est donné et rendu, s'appuient sur une confiance mutuelle et fondent leur amitié dans la durée. La réciprocité relationnelle se tisse dans la proximité et le lien direct, elle contribue au lien social par sa capacité à créer de l'alliance mais aussi à créer un ordre où l'interdépendance est valorisée bien que contraignante.

Les personnes en grande précarité sont en position très défavorable pour instaurer une réciprocité relationnelle dans leur quotidien. Cette carence voire, cette absence est délétère : ces personnes manquent des supports nécessaires pour à la fois « compter sur » mais aussi « compter pour » (Paugam, 2015) les autres, dans une dynamique de lien social les renvoyant sans cesse à leur statut d'inutiles au monde (Castel, 1995). La diminution progressive des interactions vécues par les personnes en grande précarité compliquent l'inscription dans une réciprocité relationnelle. Le travail mais aussi la famille et les amis sont rares ou chaotiques. Les personnes en grande précarité bénéficient des dispositifs de solidarité nationale. Une sécurité minimale leur est proposée en contrepartie d'engagements à s'insérer. Ces dispositifs se donnent aussi pour ambition de préserver ou re-crée des liens sociaux entre la société et ces personnes menacées par la désaffiliation. La solidarité nationale s'entend aujourd'hui comme une organisation permettant la redistribution des biens : « Mais le propre de la modernité est d'avoir systématiquement substitué à une solidarité d'homme à homme, personnalisée, une solidarité impersonnelle, fonctionnelle, publique et statistique (assurancielle) » (Caillé, 1998 : 82).

Pourtant, en complément de cette solidarité d'État, prend place l'engagement de citoyens. Par le truchement d'associations humanitaires, ils témoignent de leur solidarité en s'engageant bénévolement pour améliorer le sort des plus démunis. Les bénévoles trouvent là un cadre organisé pour donner. Militer, pallier au pire, contribuer au bien commun par l'amélioration du sort des plus fragiles, poursuivre des intérêts personnels, les motivations des bénévoles sont multiples, mais

chacun contribue à la cohésion sociale. Le reproche adressé quelquefois à ces associations et à ces bénévoles est leur manque d'engagement pour faire bouger les choses, une absence de militantisme. J.L. Laville et R. Sainsaulieu constatent que les associations, notamment philanthropiques, ne visent pas forcément le changement à long terme du modèle de société à venir mais plutôt la proposition de réponses durables à un problème donné : « Sous cet angle l'association doit plutôt être vue comme une sorte de militance de la paix que comme un vecteur de l'affrontement social et politique » (Laville et Sainsaulieu, 1997 : 334). Les associations se distingueraient en cela, des mouvements sociaux. Mais, si la réalité est contrastée, les bénévoles sont là, au quotidien, pour assumer des fonctions de solidarité. Cette force vive émanant de la société civile envoie un signal de lutte contre l'indifférence.

Les bénévoles deviennent potentiellement des acteurs susceptibles d'instaurer une réciprocité relationnelle à partir du moment où ils interviennent régulièrement, en face à face, auprès de personnes en grande précarité. Les accueils de jours, lieux d'accueil institués par les politiques sociales de lutte contre l'exclusion, permettent cette rencontre. Cette recherche s'est appuyée sur cette configuration accueillants-accueillis pour comprendre si une réciprocité relationnelle pouvait se déployer entre personnes en grande précarité et bénévoles.

### *Trois configurations*

Trois configurations relationnelles ont été observées et analysées.

- Réciprocité relationnelle

La réciprocité relationnelle est en jeu dans les relations entre les personnes accueillies et les bénévoles, mais de manière marginale. Pour se déployer, elle nécessite un positionnement des bénévoles dans l'aller vers, une personnalisation des échanges, l'acceptation d'un mouvement dans l'occupation des places ainsi que le respect des positionnements de chacun, même si cela implique de la conflictualisation. Au sein des accueils de jour, cette réciprocité relationnelle, au-delà des bénéfices pour les personnes accueillies, témoigne de sa force, de sa portée sociale. Je choisis deux axes pour l'illustrer : la conversation et le dispositif de bénévolat pour les utilisateurs du service.

- Réciprocité impossible

Ma recherche met à jour les obstacles infranchissables à une réciprocité. L'asymétrie, constitutive des premiers pas dans une relation entre un bénévole et une personne en grande précarité, ne peut se dépasser et la tentation de la domination est sans cesse un danger. Le retrait derrière un don se

passant de tout retour constitue aussi un piège, position confortant le donateur dans le bien fondé de son action mais faisant crouler le destinataire sous le poids de la dette. La mise en altérité radicale, prenant acte de l'impossibilité à accepter l'étranger comme un autre soi-même annule toute perspective de réciprocité relationnelle. Les personnes en grande précarité peuvent aussi ne pas reconnaître la légitimité du geste de don et considérer l'action bénévole comme un dû. Enfin, le découragement peut atteindre tout autant les bénévoles et les personnes en grande précarité, les faisant douter de la possibilité et de l'intérêt d'une réciprocité.

- Réciprocité prudente

La réciprocité prudente est la modalité relationnelle la plus courante à l'Accueil. Elle se distingue de la réciprocité relationnelle par une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : l'échange se construit dans le temps court et s'apparente à du donnant-donnant, évitant la dette mais sans permettre une relation durable ; un lien s'établit en surface, permet une sociabilité quotidienne mais ne pose pas les bases d'une confiance mutuelle ; la relation se doit d'être discrète prenant le risque d'une pratique discrétionnaire de la part du bénévole, mais elle peut aussi être indirecte, le retour étant dépersonnalisé, envers le lieu plus qu'envers les personnes.

La réciprocité prudente se justifie par l'incertitude liée à la rencontre entre les bénévoles et les personnes en grande précarité. L'inconnu que représente l'autre est source de réserves. Le secret est au cœur de la relation et les rapports sont empreints d'ambiguïté. Par ailleurs, la violence des situations rencontrées dans un accueil de jour amène chacun à se protéger et à protéger l'autre. L'effondrement est un risque et la réciprocité prudente le limite.

La maîtrise de l'interaction est nécessaire pour limiter la réciprocité. La réciprocité prudente s'appuiera sur un ordre interactionnel tenu de part et d'autre, des rôles tenus et une fiction partagée. Un travail émotionnel sera déterminant pour tenir, continuer de venir. L'organisation soutient bénévoles et personnes en grande précarité dans cette prudence à l'oeuvre. Une relation de service soutiendra la coopération pour un accueil limitant les heurts, au prix d'une dépersonnalisation et d'un espace pensé comme prescriptif des comportements. L'organisation pense aussi le travail bénévole, valorise des compétences acquises dans l'informel. L'accueil oscille entre un univers rationnel, efficace et égalitaire et un univers chargé d'émotions, de bricolages et de rapports personnalisés.

Dans la rencontre entre des bénévoles et des personnes en grande précarité, la réciprocité relationnelle porte en elle les ferments d'une conflictualité entre des mondes sociaux éloignés les uns des autres. Les bénévoles, les personnes accueillies et l'organisation optent pour une réciprocité limitée et conditionnelle car elle est garante d'une forme de paix sociale, de stabilité dans les conditions d'accueil. L'occasion de faire bouger les lignes entre bénévoles et accueillis, de remettre en jeu les places établies, de renégocier les conditions d'accueil, mais aussi le sens politique d'un tel accueil se perçoit lorsque la réciprocité est ouverte, proche et porteuse d'une alliance dans la durée. Mais autoriser cette réciprocité relationnelle met en risque ce qui est actuellement proposé : un accueil axé sur la réponse à des besoins vitaux, indispensable dans la vie des personnes en grande précarité même s'il ne permet pas un changement dans leurs conditions de vie. Chaque partie a des intérêts à se contenter d'une réciprocité prudente. Les personnes accueillies ont la garantie du service offert, les bénévoles ne sont pas interpellés sur la place qu'ils occupent, l'institution contribue à la stabilité sociale sans remettre en question le fonctionnement sociétal, garantie de la pérennité du dispositif.

Les rituels et plus particulièrement les rituels d'interaction servent de base à la réciprocité prudente. Ils permettent de dessiner les relations possibles entre accueillis et bénévoles. Le rituel, défini comme « ensemble d'actes formalisés, expressifs, porteurs d'une dimension symbolique » (Segalen, 2017 : 20), est caractérisé à l'Accueil par son projet et son organisation. Le message symbolique est fort : l'Accueil est un lieu où les personnes en grande précarité peuvent trouver de quoi subvenir à certains de leurs besoins. Ce lieu est fiable, stable, se donne les moyens par des actes formalisés de tenir sa promesse d'alliance avec ceux que le système social jette sur les bas-côtés. A partir de ce rituel organisé par l'Association gestionnaire, les bénévoles orchestrent quotidiennement le déroulement du rite : des horaires, un rythme, une configuration spatio-temporelle définie, des objets, des comportements, un langage spécifique, des signes emblématiques. L'ensemble n'est compréhensible que par le groupe qui réalise le rituel.

Le rituel fait sens, il « ordonne le désordre, il donne sens à l'accidentel et à l'incompréhensible » (Foucart 2003 : 93), il offre aux actes sociaux les moyens de maîtriser la souffrance, l'attente, les relations sociales. C'est par son acceptation mutuelle que le lien entre bénévoles et accueillis peut s'organiser, puisqu'au final cette série d'actes codifiés sert un « objet sacralisé, en l'occurrence le lien qui unit, avec plus ou moins de profondeur, deux (ou plusieurs personnes), et qui est comme le symbole de la cohésion sociale » (Javeau, 1998 : 93). La réciprocité prudente s'appuie sur les rituels de l'Accueil : sans eux, il ne pourrait y avoir de relations et dans le même temps, la manière dont

certaines bénévoles les interprètent limitent la possibilité d'une réciprocité relationnelle. Ce lien se tient dans un cadre dont il est difficile de déborder :

« Tout est toujours affaire de nuance, de subtilité, de gestion de niveaux différents, de « oui » avec des réserves, de « non mais » ; de maintien de la face tout en montrant de l'intérêt, d'ouverture et de fermeture, de fermeture tempérée par l'ouverture ou inversement d'ouverture nuancée par une fermeture, ce qui sont deux situations tout à fait différentes. Il est perpétuel compromis, condition de déroulement de la vie sociale. »  
(Foucart, 2003 : 99)

Cette recherche mériterait d'être confrontée à d'autres terrains, notamment ceux où la réciprocité est instituée comme principe. Je pense notamment aux communautés Emmaüs qui permettent une réciprocité en actes pour les compagnons qui les rejoignent. Il serait passionnant de comprendre comment la réciprocité relationnelle cohabite avec cette réciprocité consentie et de vérifier si la prudence est de mise.

Mais cette thèse, mettant en exergue la force, les justifications et l'organisation d'une réciprocité prudente peut aussi trouver son développement dans notre manière de faire société. Quelle est aujourd'hui la modalité de rencontre des individus de notre société ? Commençons par notre attitude concernant les personnes les plus en marge. Entre commisération dans les discours et détournement du regard, l'esquive de la rencontre est de mise. Un regard jeté furtivement vers un SDF suffit à nous faire dire qu'il ne faut pas s'attarder. Un regard réciproque nous engage, ne nous permet plus d'ignorer la situation délétère des personnes en très grande précarité. On donnera quelquefois, on se cherchera des excuses pour ne pas donner : si c'est pour boire, autant rien donner... Je préfère leur acheter de la nourriture... Mais dans notre quotidien, la réciprocité prudente est aussi de mise. Le nouveau voisin vient toquer à la porte : que nous veut-il ? Dans quoi je m'embarque si je réponds à sa demande ?

### *Une société du risque*

Le lien social se construit dans la réciprocité, réciprocité formelle et généralisée, retrouvée dans les droits et les devoirs de chaque citoyen, mais aussi réciprocité relationnelle et directe, nichée au cœur des relations. Ne pas prendre soin de cette réciprocité relationnelle impacte notre capacité au vivre-ensemble. La réciprocité prudente pourrait être la modalité dominante dans une société du risque (Beck, 2008) remplaçant progressivement une société de classe, entraînant un changement radical dans la nature de la communauté. Quelques réformateurs de la société de classe continuent

à tenir l'idéal de l'égalité, objectif des transformations sociales positives : tout le monde doit pouvoir « profiter » des progrès sociaux. Les acteurs de la société du risque montent cependant en puissance et fondent leur action sur l'idéal de la sécurité actant une idéologie défensive : il faut empêcher le pire d'arriver et les citoyens visent le fait d'être épargnés : « La *communauté de peur* vient se substituer à la *communauté de misère*. En ce sens, la société du risque est caractéristique d'une époque sociale où se forge une solidarité dans la peur, laquelle devient une force politique. » (Beck, 2008 : 89).

La peur fait contagion et s'actualise dans les relations sociales. Le principe de précaution, applicable en référence à l'incertitude de résultats délétères d'une expérimentation, s'applique au cœur des relations entre individus et plus encore vis à vis de l'étranger. Parlant des changements dans l'accompagnement proposé aux personnes en grande précarité, D. Fassin (2007) pointe la bascule d'un ethos compassionnel, proposant des lieux d'écoute basés sur le soutien psychologique, à un ethos de l'insécurité et de la peur, au risque de la répression et de la contention. Or, pour rencontrer les autres, il faut s'exposer aux aléas de la rencontre... qui ne risque rien n'a rien : « Ne pas prendre de risque n'en est pas moins un risque, celui de la sclérose, de la fragilisation devant l'avancée du temps, l'engluement dans les routines. C'est se condamner à ne jamais transformer les choses même si elles ne sont pas les meilleures » (Le Breton, 2012 : 14).

L'enjeu, dans une société des individus, est de taille mais il est encore plus grand pour les personnes en marge. Car les personnes en grande précarité dérangent si peu l'ordonnement de notre société. On l'a vu à l'Accueil, ils démontrent pour la plupart, leur compétence à garder de la tenue et à respecter l'ordre de l'interaction. L'autocontrôle est de mise. De même, ils ne brandissent pas leur situation comme étendard d'une lutte politique, laissant les militants associatifs mener la bataille. Pour ceux qui ne respectent pas les critères de l'autocontrôle, la réclusion est terrible. Les fous, les violents, les incassables subissent la relégation. Les politiques sociales ont mis en place des moyens pour garantir une certaine paix sociale qui s'arrange de la grande précarité, en amoindrissant ses effets sans toutefois la résorber : « En réalité, si les modes opératoires ont évolué, les attributs essentiels du traitement de la pauvreté sont restés identiques, voire ont évolué vers un adoucissement apparent de la volonté de normalisation des individus au profit d'une intériorisation de la norme par ceux-ci » (Jouve, 2008 : 60).

Ces politiques publiques organisent la réciprocité avec les personnes en grande précarité. Elles imposent aux agents d'insertion de la contractualiser, soumet le Revenu de Solidarité Active à des

engagements réciproques. Les lieux d'accueil des personnes en grande précarité sont tenus à des objectifs de rentabilité et d'efficacité et à ce titre, peuvent se retrouver prisonniers d'une réciprocité marchande où le donnant-donnant prend le pas sur la relation émancipatrice. Timidement, des encouragements à la participation des personnes en marge est prônée dans notre société. D'abord initiée dans le champ du handicap, cet appel à la participation gagne le champ de la grande précarité. Instituée, cette parole se déploie souvent dans des cadres prévus par les insérés, qui octroient des temps et des lieux pour entendre les précaires. C'est une forme de réciprocité institutionnalisée et elle a son intérêt. Mais qu'en est il de la réciprocité relationnelle ?

La réciprocité relationnelle est certainement affaire de citoyens n'oubliant pas une nécessaire interdépendance, ciment d'une solidarité active, citoyens s'alliant pour permettre une plus grande reconnaissance, dans le quotidien des interactions, des personnes vivant la grande précarité. En cela, les bénévoles peuvent être les forces vives de cette réciprocité relationnelle, à condition de trouver les moyens de gérer l'incertitude autrement que par la prudence. L'expérience bénévole se caractérise aujourd'hui « comme une épreuve marquée par l'incertitude de l'action juste. Les bénévoles d'associations caritatives sont soumis à l'indécidabilité des valeurs propres aux sociétés contemporaines, et il leur revient de trouver par eux-mêmes comment orienter leur action face aux bénéficiaires » (Cortesero, 2004 : 13). Ils optent quelquefois pour une réciprocité prudente, limitent leur engagement et deviennent cibles de critiques : ils tolèrent la misère du monde, voire la perpétuent sans s'insurger. Autant ne rien faire que de laisser penser que l'on cautionne la misère. Et pourtant non, entre un citoyen qui s'engage et celui qui regarde sous prétexte de ne pas cautionner, il y a une différence. Même s'il faut dénoncer la tentation de la domination de certains bénévoles, lutter contre le découragement des bénévoles et des personnes en grande précarité, il n'en reste pas moins qu'ils agissent :

« Car, au moment de considérer ce qui peut être entrepris pour retrouver le chemin de l'action (réconcilier la pensée et le monde, pour le dire en termes arendtiens), il ne suffit plus de souhaiter, par exemple, que les gens « se rendent mieux compte », ni de vilipender l'insensibilité ou l'égoïsme rampants. À rebours des raisonnements qui analysent les carences de l'agir dans les seuls termes d'un défaut de concernement ou de conscience, la tâche politique devient d'imaginer et de façonner des prises concrètes pour étayer le souci du monde et étendre la capacité d'action, cultiver l'inclination au bien, en lui donnant des ressources, des possibilités de manifestation. »

(Gayet Viaud, 2010 : 451)



Soutenir les bénévoles, soutenir le déploiement d'une réciprocité relationnelle entre bénévoles et personnes en grande précarité, c'est soutenir des modalités de vivre-ensemble qui s'expérimentent d'abord à petite échelle, avec l'espoir de les voir se déployer à l'échelle d'une société.

*Une réciprocité relationnelle pour « durer ensemble »*

Les bénévoles sont souvent les témoins de l'impossibilité d'une grande majorité des personnes accueillies à redevenir membres à part entière de la société. Les politiques d'activation, prônant la mobilisation des compétences plutôt que le renforcement de la dépendance par des politiques compensatoires, n'ont pas tenues leurs promesses d'insertion pour ces personnes. Les politiques publiques le reconnaissent d'ailleurs puisque, aux côtés de ce système d'activation, il existe un volet social visant en priorité la réhabilitation de l'individu avant même d'imaginer aller vers un accès à l'emploi. Ces personnes composent en partie le public des accueils de jour, habituées, immobiles. Les travailleurs sociaux sont souvent pessimistes face à leur situation, s'ancrant jour après jour dans la désaffiliation.

Que faire des individus qui ne sont pas réceptifs aux politiques d'insertion actives ? Quel sens aurait un accompagnement sans fin (Gardella, 2016) ? M.H. Soulet (2012) argumente la nécessité d'accepter un travail social palliatif, visant le fait que l'individu accompagné parvienne à trouver une place, non pas au sein de la société, mais au sein de la communauté spécifique dans laquelle l'individu continue d'être présent. Les intervenants sociaux cessent de viser des objectifs éducatifs vis à vis de ces personnes en voie de désaffiliation, ne visent plus la transformation : dans ce renoncement, il peut y avoir du mouvement car les objectifs vont alors se centrer sur la dimension sociale de la présence de l'autre, et non sur la visée transformatrice : « Paradoxalement, en quelque sorte, ce travail, en perdant sa visée éducative, puisqu'il ne peut plus prétendre conduire quelque part, retrouve sa dimension sociale. Il redevient prioritairement un lieu, une occasion et un enjeu de production de liens sociaux, car personne dans une telle configuration ne peut se contenter de rester sans donner de sens à ce surplace » (Soulet, 2012 : 187).

Le sens de l'action, de la mise en mouvement se situe dans les interstices. Le travail des intervenants est de libérer les potentialités d'action, sans attentes sur ce que les individus devront faire de ses potentialités d'action, en proposant des scènes d'expression et des formes d'écoute ouvertes. Dans la posture requise, il y a, de la part des intervenants sociaux, l'acceptation d'une part d'incertitude. En effet, ils doivent s'ajuster aux contraintes de la situation, définie par les personnes

concernées par l'accompagnement. La posture et la teneur de la relation se négocient régulièrement dans l'interaction. Le cadre de l'interaction n'est donc pas prévu d'avance, il fluctue en fonction de ce que chacun apporte. Cette co-construction rejoint les caractéristiques de la réciprocité relationnelle qui prend alors la forme d'un pacte : « La notion de pacte caractérise, mieux que celle de projet, cette forme d'accommodation qui s'organise sur le mode d'une coordination et qui met en son centre l'improvisation d'une orientation morale et pratique limitée à la situation à l'aide de méthodes modulables, révisables » (Soulet, 2012 : 190).

Le travail social palliatif (Soulet, 2012) impose de partir d'un accueil ouvert et inconditionnel, centré sur les préoccupations de l'autre dans l'instant. Il accepte de renoncer au mouvement comme objectif éducatif et vise de « durer ensemble ». L'ici et maintenant est son point d'ancrage mais, soutenue par la réciprocité relationnelle, il crée les possibilités d'horizons relationnels s'inscrivant dans une temporalité longue et donc, soutenante pour les personnes en grande précarité. Les bénévoles parvenant à instaurer une réciprocité relationnelle, inscrivent leur action dans cette forme de travail social palliatif. La collaboration bénévole /professionnel trouve ici son sens. Les bénévoles peuvent aller vers plus de réciprocité relationnelle et s'inscrire dans un travail social palliatif, notamment s'ils sont accompagnés et soutenus dans cette posture par l'organisation. Mais il faut aussi des professionnels solidement formés pour tenir un positionnement permettant d'offrir les conditions de libération des potentialités de personnes en grande précarité.

L'autonomie des uns peut se déployer dans l'espace laissé par la méconnaissance de l'autre. Ne pas tout connaître de l'autre lui permet d'exercer son autonomie et de là, la relation se déploie. Les institutions du social ont, pendant très longtemps, eu l'habitude de définir les besoins de leurs usagers. Les personnes usagères des services ne peuvent alors participer à la définition de leurs besoins et ajustent leur discours à ce qui est attendu d'elles. L'Accueil n'échappe pas à ce travers, encore actif dans de nombreuses institutions du social aujourd'hui. Malgré quelques instances de participation, malgré l'intégration réussie d'accueillis au sein des équipes bénévoles, les personnes concernées par l'aide apportée ne peuvent pas encore contribuer à définir les contours de leur situation et de leurs besoins. En filigrane, et bien au-delà de l'Accueil, l'ordre est recherché. Que ce soit par une organisation prescriptive de comportements, de politiques sociales ordonnant la réciprocité, une économie capitaliste orientant les besoins de chacun, une société du risque construisant des conduites défensives, l'autonomie de tous et particulièrement des plus précaires est affectée.

De nombreux changements sont pourtant à l'œuvre dans le champ du travail social avec la création de nombreuses instances participatives permettant la prise en compte de la parole des personnes en grande précarité. M. Jaeger et différents contributeurs (2015) les rappellent dans son rapport pour Le Haut Conseil en Travail Social : « *Refonder le rapport aux personnes. « Merci de ne plus nous appeler usagers »* ». Au sein de ce rapport, notons particulièrement la création du 8ème collège au Conseil National des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, collège de personnes en situation de précarité. La création de ce 8ème collège se donne notamment comme ambition de « créer les conditions d'une réciprocité des savoirs » (Jaeger et al, 2015 : 79) au-delà d'un simple témoignage des personnes en situation de précarité. Bien que M. Jaeger pointe les pistes pour améliorer la prise en compte de cette parole, le changement de paradigme semble en marche. Qu'il me soit ici permis de rappeler aussi la nécessité d'une participation qui se vit dans le quotidien, celle acceptant la conversation comme modalité pratique d'une réciprocité relationnelle gardienne d'un lien de proximité. Si l'exercice de la réciprocité relationnelle était effective et équilibrée (libre, confiante, proche), les personnes en grande précarité pourraient participer à la dynamique sociale sans que cette participation soit balisée par des processus institutionnels.

*Une réciprocité relationnelle : signe de paix vers l'Étranger.*

L'inconditionnalité dans l'accès à un lieu comme l'Accueil constitue le terreau de la réciprocité relationnelle. Accueillir inconditionnellement se révèle comme un geste d'hospitalité où l'étranger devient hôte même s'il ne perd pas pour autant son étrangeté constitutive. Le doute et l'incertitude, inhérents à la rencontre avec un autre dont on ne sait rien, sont contrés par ce geste qui permettra de dégager un peu de temps pour décider de la relation qui se dessinera ensuite. Accueillir mais en offrant aussi l'espace pour se dire, une hospitalité langagière (Ricoeur 2016) :

« L'hospitalité ne naît donc pas d'une volonté éthique de laisser une place à l'autre, mais par une forme de politisation de l'accueil qui, d'une part, passe par une critique des discours et des récits dominants, et, d'autre part, puisse aménager des espaces d'hybridation des discours, un espace de dialogue où celui qui est accueilli est considéré comme un interlocuteur, non seulement comme étranger ou comme victime à secourir. Porter attention aux espaces, c'est aussi porter attention aux lieux où se tissent une parole, des contre-discours, un « texte caché » .»

(Loute, 2020 : 26)

La dimension politique de l'hospitalité s'affirme lorsque l'inconditionnalité se double du choix d'accueillir l'autre (Agier, 2018). Offrir la possibilité de cet accueil, c'est rendre possible une

réciprocité relationnelle transformant l'étranger en ami. C'est jouer sur le paradoxe d'un État, finançant de tels lieux d'accueil et, en même temps, montrant de la méfiance et de la réticence face aux outsiders, tant migrants qu'assistés. C'est contrer les effets d'une société de la peur, où la solidarité peut être constituée en délit.

## Bibliographie

- Agier, M. (2010). *Le couloir des exilés. Être étranger dans un monde commun*. Éd. du Croquant.
- Agier, M. (2013). *La condition cosmopolite : L'anthropologie à l'épreuve du piège identitaire*. La Découverte.
- Agier, M. (2018). *L'étranger qui vient. Repenser l'hospitalité*. Média Diffusion.
- Anderson, N., Singly, F. de, & Schwartz, O. (2011). *Le Hobo : Sociologie du sans-abri*. Armand Colin.
- Anspach, M. (2002). *A charge de revanche*. Seuil.
- Arborio, A. (2007). *L'observation directe en sociologie : Quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier*. 90(3), 26-34.
- Arsac, S. (2010). *Je fais quelque chose de ce qu'on me donne ; donner recevoir rendre à l'épreuve de la pauvreté* [Mémoire]. Grenoble Alpes.
- Athané, F. (2011). *Pour une histoire naturelle du don*. Presses Univ. de France.
- Avenel, C. (2021). L'Aller-vers au cœur des mutations du travail social. *Revue de droit sanitaire et social*, 4, 713-727.
- Axelrod, R. (1984). *Donnant donnant. Une théorie du comportement coopératif*. Odile Jacob.
- Bachelay, A. (2013). *Mission d'information sur les immigrés âgés* (Rapport d'information N° 1214). Assemblée Nationale.
- Baillergeau, E., & Grymonprez, H. (2020). « Aller-vers » les situations de grande marginalité sociale, les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales. *La Revue Française de Service Social*, 2, 117-136.
- Barbier, J.-C. (2006). *Analyse comparative de l'activation de la protection sociale en France, Grande Bretagne, Allemagne et Danemark, dans le cadre des lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi* (p. 217). Centre d'Études de l'Emploi.
- Barreyre, J.-Y., & Bouquet, B. (2006). *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*. Bayard.
- Barthe, Y., De Blic, D., Heurtin, J.-P., Lagneau, É., Lemieux, C., Linhardt, D., de Bellaing, C. M., Rémy, C., & Trom, D. (2013). Sociologie pragmatique : Mode d'emploi. *Politix*, 3, 175-204.
- Bauman, Z. (2009). *Vies perdues : La modernité et ses exclus*. Payot & Rivages.

- Beaud, S. (1996). L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'«entretien ethnographique». *Politix. Revue des sciences sociales du politique*, 9(35), 226-257.
- Beck, U. (2008). *La société du risque : Sur la voie d'une autre modernité* (L. Bernardi, Trad.). Flammarion.
- Becker, H. S. (s. d.). Whose side are we on ? *Social Problems*, 14(3), 239-247.
- Becker, H. S. (2002). *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. La Découverte.
- Becker, H. S. (2006). *Le travail sociologique. Méthode et substance*. Presses Universitaires de Fribourg.
- Becker, H. S. (2008). *Outsiders*. Simon and Schuster.
- Becker, H. S. (2017a). *Evidence*. The University of Chicago Press.
- Becker, H. S. (2017b). *Les mondes de l'art*.
- Becker, H. S., Geer, B., & Hughes, E. C. (1961). *Boys in white : Student culture in medical school*. Transaction Books.
- Bellot, C., & Rivard, J. (2007). L'intervention par les pairs : Un enjeu multiple de reconnaissance. In C. Bellot & E. Baillergeau, *Les transformations de l'intervention sociale. Entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités* (p. 173-204). PUQ.
- Belorgey, J.-M., & Fouquet, A. (2000). *Minima sociaux, revenus d'activité, précarité*. La Documentation française.
- Benelli, N. (2011). Rendre compte de la méthodologie dans une approche inductive : Les défis d'une construction a posteriori. *Recherches Qualitatives, Hors série*(11), 40-50.
- Benmakhlouf, A. (2016). *La conversation comme manière de vivre*. Albin Michel.
- Berthelot-Raffard, A. (2015). Emmanuel Lévinas et les soins informels. Réflexions sur les limites de la responsabilité pour l'autre vulnérable. *Carnet de réflexion éthique de Bretagne Occidentale*, 6, 195-210.
- Bessin, M. (1998). Le Kairos dans l'analyse temporelle. *Cahiers lillois d'économie et de sociologie*, 32, 55-73.
- Blanc, A. (2004). *L'art du terrain : Mélanges offerts à Howard S. Becker*. Harmattan.
- Blanc, A. (2006). *Le handicap ou le désordre des apparences*. Armand Colin.

- Blanc, M. (2016). La spatialité du social. Introduction au Dossier «Espaces et transactions sociales». *SociologieS*.
- Blanc, M., Foucart, J., & Stoessel-Ritz, J. (2016). Travail social, partenariats et transactions sociales. *Pensée plurielle*, 43, 7-13. <https://doi.org/10.3917/pp.043.0007>
- Bloch, C., & Tuetey, A. (1911). *Procès-verbaux et rapports 1790-1791 du comité de mendicité de l'Assemblée Constituante*. Impr. nationale.
- Block, F., & Somers, M. (2003). In the Shadow of Speenhamland : Social Policy and the Old Poor Law. *Politics & Society*, 31(2), 283-323.
- Bolle de Bal, M. (2003). Reliance, déliance, liance : Émergence de trois notions sociologiques. *Societes*, no 80(2), 99-131.
- Boltanski, L. (1990). *L'amour et la justice comme compétence*. Métailié.
- Boltanski, L. (1993). *La souffrance à distance. Morale humanitaire, médias et politique*. Métailié.
- Bonnicco-Donato, C. (2008). Rigidité et souplesse de l'ordre de l'interaction chez Erving Goffman. *Revue philosophique Klesis*, 1-21.
- Bonnicco-Donato, C. (2016). *Une archéologie de l'interaction : De David Hume à Erving Goffman*. Librairie philosophique J. Vrin.
- Boudon, R., Besnard, P., & Cherkaoui, M. (1989). *Dictionnaire de la sociologie*.
- Bourdieu, P. (2000). *Esquisse d'une Théorie de la Pratique*. Seuil.
- Bourgeois, L. (2015). *Solidarité*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Bourgeois-Guérin, V., & Beaudoin, S. (2016). La place de l'éthique dans l'interprétation de la souffrance en recherche qualitative. *Recherches qualitatives*, 35(2), 23-44.
- Breviglieri, M. (2005). Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social. *Le travail social en débat (s)*, Paris, La Découverte, 219, 234.
- Breviglieri, M. (2008). L'individu, le proche et l'institution : Travail social et politique de l'autonomie. *Informations sociales*, n° 145(1), 92.
- Breviglieri, M. (2013). De la difficulté à entrer en contact : L'enjeu phénoménal d'instituer des espaces sensoriels pour le travail social hors murs. *Ambiances*, 1-9.
- Brisson, C. (2016). Observer sur les plages de Rio de Janeiro : À la recherche du corps perdu. *Eres*, 1(164-165), 111-125.

- Brugère, F. (Éd.). (2014). Justice et reconnaissance : Égalité de quoi ? In F. Dubet, *Inégalités et justice sociale* (p. 130-141). Éditions La Découverte.
- Bruneteaux, P., & Lanzarini, C. (1996). «Susciter le désir par la tendresse». Les cadres de l'accueil caritatif sur une péniche lyonnaise. *Politix. Revue des sciences sociales du politique*, 9(34), 134-163. <https://doi.org/10.3406/polix.1996.1036>
- Caillé, A. (1991). Postface au manifeste du Mauss. *La revue du Mauss*, 14, 101-116.
- Caillé, A. (1994). Tout le monde gagne : Comment un état d'endettement mutuel positif est-il possible ? Brefs commentaires sur l'article de Jacques Godbout. *Revue du MAUSS semestrielle*, 4, 220-226.
- Caillé, A. (1998). Don et association. *Revue du MAUSS*, 11(1), 75-83.
- Caillé, A. (2007). *Anthropologie du don : Le tiers paradigme*. la Découverte.
- Caillé, A. (2017). Ce que dire veut donner. *Revue du MAUSS*, 50, 25-28.
- Caillé, A. (2019). *Extensions du domaine du don : Demander, donner, recevoir, rendre*. Actes sud.
- Caillé, A., Chaniel, P., Dufoix, S., & Vandenberghe, F. (2018). *Des sciences sociales à la science sociale. Fondements anti-utilitaristes*. Bord de l'eau (Le).
- Caillé, A., & Godbout, J. T. (2007). *L'esprit du don*. La Découverte.
- Caillé, A., & Grésy, J.-É. (2018). *Oeil pour oeil, don pour don*.
- Carré, L., & Loute, A. (Éds.). (2016). *Donner, reconnaître, dominer : Trois modèles en philosophie sociale*. Presses universitaires du Septentrion.
- Castel, R. (1990). Le roman de la désaffiliation : À propos de Tristan et Iseut. *Le Débat*, 61(4), 155.
- Castel, R. (1991). De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle. In F. Donzelot, *Face à l'exclusion. Le modèle français* (p. 137-168). 1991a, Éditions Esprit.
- Castel, R. (1992). De l'exclusion comme état à la vulnérabilité comme processus. *Justice sociale et inégalités*, 13, 5-148.
- Castel, R. (1994). La dynamique des processus de marginalisation : De la vulnérabilité à la désaffiliation. *Cahiers de recherche sociologique*, 22, 11-27.
- Castel, R. (1996). Les marginaux dans l'histoire. *L'exclusion: l'état des savoirs*, 32-41.
- Castel, R. (2003). *L'insécurité sociale : Qu'est-ce qu'être protégé ?* Seuil.



- Castel, R. (2007). *Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat*. Gallimard.
- Castel, R. (2015). La Nouvelle Question Sociale. *Spécificités*, 6, 19-29.
- Castel, R., & Haroche, C. (2001). *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi : Entretiens sur la construction de l'individu moderne* (Vol. 6). Fayard Paris.
- Castel, R., & Martin, C. (2012). *Changements et pensées du changement : Échanges avec Robert Castel*. Découverte.
- Cattacin, S. (2001). Réciprocité et échange. *Revue internationale de l'économie sociale: Recma*, 279, 71-82.
- Cefaï, D. (2003). *L'enquête de terrain*. La Découverte.
- Cefaï, D. (2016). L'urgence sociale auprès des personnes à la rue. Enquêter sur la définition et le traitement d'un problème public. In P. Pichon, C. Girola, & É. Jouve, *Au temps du sans-abrisme : Enquête de terrain et problème public* (Publications de l'université de Saint Etienne, p. 83-102).
- Cefaï, D., & Gardella, E. (2011). *L'urgence sociale en action : Ethnographie du Samusocial de Paris*. La Découverte.
- Certeau, M. de. (1980). *L'invention du quotidien (Tome 2)*. Gallimard.
- Chabal, M. (1996). Quand la réciprocité semble non-réciproque ou la réciprocité cachée. *Revue du MAUSS*, 8, pp 132-141.
- Chabal, M. (2016). Réciprocité anthropologique et réciprocité formelle. *Revue du MAUSS*, 1(47), 165-185.
- Chaniel, P. (2008). Donner aux pauvres. In *La société vue du don* (p. 272-305). La Découverte.
- Chaniel, P. (2010). « L'instant fugitif ou la société prend. ». Le don, la partie et le tout. *Revue du MAUSS*, 36(2), 521-538.
- Chaniel, P. (2018). Ce que donner veut dire (ou presque). *Les cahiers de l'Actif*, 508-509, 9-32.
- Chapoulie, J. (2016). *La Tradition sociologique de Chicago (1892-1961)*. Le Seuil.
- Chauvin, P., Parizot, I., & Institut national de la santé et de la recherche médicale (France). (2005). *Santé et recours aux soins des populations vulnérables*. Inserm.

- Corcuff, P. (1996). Ordre institutionnel, fluidité situationnelle et compassion [Les interactions au guichet de deux CAF] : Les interactions au guichet de deux CAF. *Recherches et Prévisions*, 45(1), 27-35.
- Corcuff, P. (1998). Justification, stratégie et compassion : Apport de la sociologie des régimes d'action. *Correspondances ; Bulletin d'information scientifique de l'Institut de Recherche sur le Maghreb Contemporain*, n°51.
- Corriveau, L.-S. (2018). Entre les actes : Investigation inductive des expressions et légitimations du goût pour le théâtre. *Approches inductives*, 5(1), 119-144.
- Cortesero, R. (2004). *De la norme à la responsabilité : L'expérience morale des bénévoles d'associations caritatives*. Bordeaux II.
- Crozier, M., & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système*. Seuil.
- Damon, J. (2001). L'« urgence sociale » au prisme de sa ligne budgétaire. Autour du « 47.21 ». *Revue française des affaires sociales*, 1(1), 13.
- Damon, J. (2011). *L'exclusion*. Que sais-je ?. Presses Universitaires de France.
- Damon, J., & Hatchuel, G. (2002). Fatigue de la compassion et contestation suspicieuse. *Informations sociales*, 98, 32-39.
- De Leonardis, O. (2012). Le sillon que l'on creuse. En explorant une « grande transformation ». In R. Castel & C. Martin (Éds.), *Changements et pensées du changement : Échanges avec Robert Castel* (p. 42-60). Découverte.
- Définition du travail social, Pub. L. No. 207-877, Code de l'Action Sociale et de la Famille (2017).
- Derrida, J. (1991). *Donner du temps. Tome I. La fausse monnaie*. Galilée.
- Derrida, J., & Dufourmentelle, A. (1997). *De l'hospitalité* (Calmann Lévy).
- Dewey, J. (2010). *Le public et ses problèmes*. Gallimard.
- Donzelot, J. (Éd.). (1991). *Face à l'exclusion : Le modèle français*. Seuil.
- Donzelot, J. (1994). *L'invention du social : Essai sur le déclin des passions politiques*. Seuil.
- Douglas, M. (1999). *Comment pensent les institutions ; suivi de « la connaissance de soi » et "il n'y a pas de don gratuit*. La Découverte.
- Druhle, M. (2000). Le travail émotionnel dans la relation soignante professionnelle. Un point de vue au carrefour du travail infirmier. In G. Cresson & F.-X. Schweyer, *Professions et institutions*

*de santé face à l'organisation du travail : Aspects sociologiques*. Éditions de l'École nationale de la santé publique.

- Drulhe, M. (2006). Émotion et société : Un enjeu sociologique. *Face à face Regards sur la santé*, 9, 12-17.
- Drulhe, M., Clément, S., Mantovani, J., & Membrado, M. (2007). L'expérience du voisinage : Propriétés générales et spécificités au cours de la vieillesse. *Cahiers Internationaux de Sociologie*, 123, 325-339.
- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Seuil.
- Dubois, V. (2008). *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère* (coll. Etudes politiques). Economica.
- Durkheim, É. (1893). *De la division du travail social*. Ancienne librairie Germer Baillière et cie.
- Duvoux, N. (2009). *L'autonomie des assistés : Sociologie des politiques d'insertion*. Presses universitaires de France.
- Duvoux, N. (2012). *Le nouvel âge de la solidarité : Pauvreté, précarité et politiques publiques*. Seuil.
- Duvoux, N. (2013). Comment l'assistance chasse l'État social. *Idées économiques et sociales*, 1, 10-17.
- Duvoux, N., & Mutuel, P. (2017). Conflits de générations dans le travail : Oubli du métier ou nouvelles. *La Revue Française de Service Social*, 267, 13-19.
- Elias, N. (1973). *La civilisation des mœurs* (P. Kamnitzer, Trad.). Calmann-Lévy.
- Elias, N. (1991a). *La société des individus*. Pocket Fayard.
- Elias, N. (1991b). *Qu'est-ce que la sociologie?* Ed. de l'Aube.
- Elias, N., & Scotson, J. L. (1997). *Logiques de l'exclusion*. Fayard.
- Eme, B., & Laville, J.-L. (2000). L'enjeu de la confiance dans les services relationnels. In R. Laufer & M. Orillard, *La confiance en question* (p. pp281-322). Harmattan.
- Emmanuelli, X., & Frémontier, C. (2002). *La fracture sociale* (Numéro 3621). Presses Universitaires de France

- Fassin, D. (2007). Un ethos compassionnel. La souffrance comme langage, l'écoute comme politique. In M.-H. Soulet, *La souffrance sociale : Nouveau malaise dans la civilisation* (p. 51-71). Academic press.
- Fassin, D. & Aïach. (2004). *Des maux indicibles : Sociologie des lieux d'écoute*. La Découverte.
- Ferrand-Bechmann, D. (1991). *Bénévolat et solidarité*. FeniXX.
- Ferrand-Bechmann, D. (2000). *Le métier de bénévole*. FeniXX.
- Ferrand-Bechmann, D. (2011). Le bénévolat, entre travail et engagement. *VST-Vie sociale et traitements, 1*, 22-29.
- Ferrand-Bechmann, D. (2017). Bénévolat ou travail gratuit ? *Projet, 357(2)*, 84.
- Ferrarese, E. (2008). Pourquoi refuse-t-on la reconnaissance ? Sur les effets de la reconnaissance institutionnelle. In J.-P. Payet Ed. scientifique & A. Battegay Ed. scientifique (Éds.), *La reconnaissance à l'épreuve : Explorations socio-anthropologiques*. Presses universitaires du Septentrion
- Ferrarese, E. (2018). *La fragilité du souci des autres : Adorno et le care* (ENS Editions).
- Filliettaz, L. (2006). Asymétrie et prises de rôles. Le cas des réclamations dans les interactions de service. In *Les interactions asymétriques* (p. 89-112). Nota Bene.
- Firdion, J.-M., & Marpsat, M. (2014). Le lien familial des personnes sans domicile : Entre soutien et obstacle. In S. Paugam, *L'intégration inégale* (p. 77). Presses Universitaires de France
- Fondation de France. (2011). *Les solitudes en France : L'impact de la pauvreté sur la vie sociale*.
- Fortin, A., Gagnon, E., Ferland-Raymond, A.-E., & Mercier, A. (2007). *Les temps du soi. Bénévolat, identité et éthique. 48(1)*, 43-64.
- Foucart, J. (2003). *Sociologie de la souffrance*. De Boeck.
- Foucart, J. (2007). Aspects sociologiques de la souffrance. In M.-H. Soulet, *La souffrance sociale : Nouveau malaise dans la civilisation* (p. 119-138). Academic press.
- France Bénévolat, & IFOP. (2019). *L'évolution de l'engagement bénévole associatif en France, de 2010 à 2019*.
- Frégné, C. (1999a). Le don de soi. Logiques d'engagement des bénévoles d'associations caritatives. *Recherches et Prévisions, 56(1)*, 1-7
- Frégné, C. (1999b). *Sociologie de l'exclusion*. l'Harmattan.

- Furtos, J. (2007). Les effets cliniques de la souffrance psychique d'origine sociale. *Mental'idées*, 11(9), 24-33.
- Fustier, P. (2000). *Le lien d'accompagnement. Entre don et contrat salarial*. Dunod.
- Gallou, R. (2005). Les immigrés isolés : La spécificité des résidents en foyer. *Retraite et société*, 44(1), 106-147.
- Gardella, E. (2014). L'urgence comme chronopolitique. Le cas de l'hébergement des sans-abri. *Temporalités. Revue de sciences sociales et humaines*, 19.
- Gardella, É. (2016). Accompagner sans fin : Épreuves temporelles dans les hébergements sociaux de longue durée. *SociologieS*, 1-11
- Gardella, E. (2016). Temporalités des services d'aide et des sans-abri dans la relation d'urgence sociale Une étude du fractionnement social. *Sociologie*, 7(3), 243-260.
- Gardella, E. (2017). Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale. *Sociologie du travail*, 59(Vol. 59-n° 3)
- Gardella, E., & Grimard, C. (2016). L'urgence comme rationnement temporel. Une comparaison internationale (Montréal/Paris) des habitats d'urgence. In P. Pichon, C. Girola, & É. Jouve, *Au temps du sans-abrisme : Enquête de terrain et problème public* (Publications de l'université de Saint Etienne, p. 57-67).
- Gardin, L. (2006). *Les initiatives solidaires. La réciprocité face au marché et à l'État*. ERES
- Garfinkel, A. (1956). Conditions of successful degradation ceremonies. *American Journal of sociology*, 61(5).
- Garrau, M. (2018). *Politiques de la vulnérabilité*. CNRS éditions.
- Gaulejac, V. de, Blondel, F., & Taboada Leonetti, I. (2015). *La lutte des places*. Desclée de Brouwer.
- Gayet-Viaud, C. (2010). Du passant ordinaire au Samu social : La (bonne) mesure du don dans la rencontre avec les sans-abri. *Revue du MAUSS*, 35(1), 435
- Gefen, A., & Laugier, S. (2020). *Le pouvoir des liens faibles*. CNRS éditions.
- Genel, K. (2016). Les théories de la reconnaissance face au problème de l'assujettissement. In L. CARRE & A. LOUTE, *Donner, reconnaître, dominer : Trois modèles en philosophie sociale* (p. 211-227). Presses universitaires du Septentrion.
- Gérando (de), J.-M. (1989). *Le visiteur du pauvre*.

- Geremek, B., & Arnold Moricet, J. (1987). *La Potence ou la pitié : L'Europe et les pauvres du Moyen Âge à nos jours*. Gallimard.
- Giddens, A. (1994). *Les conséquences de la modernité*. L'Harmattan.
- Giraud, C. (2011). *Qu'est-ce que l'engagement?* L'Harmattan.
- Girola, C. (1996). Rencontre des personnes sans-abri, une anthropologie réflexive. *Politix*, 34, p.87-98.
- Girola, C. (2014). Tenir malgré tout dans une vie à la rue. *Tumultes*, 2, 55-66.
- Girola, C. (2016). Les personnes sans abri dans un monde commun : Choc de la ressemblance, apparition réciproque et réflexivité. In P. Pichon, C. Girola, & É. Jouve, *Au temps du sans-abrisme : Enquête de terrain et problème public* (Publication de l'Université de Saint Etienne, p. 171-181).
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (2010). *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative*. Armand Colin.
- Godbout, J. (1994). La sphère du don entre étrangers : Le bénévolat et l'entraide. In F. Dumont, S. Langlois, & Y. Martin, *Traité des problèmes sociaux* (p. 981-994). Institut québécois de recherche sur la culture.
- Godbout, J., & Caillé, A. (2010). *L'esprit du don* (Nachdr.). La Découverte Poche.
- Godbout, J. T. (1994). L'état d'endettement mutuel. *Revue du MAUSS semestrielle*, 4, 205-219.
- Godbout, J. T. (2000). *Le don, la dette, l'identité*. La Découverte.
- Godbout, J. T. (2004). De la continuité du don. *Revue du MAUSS*, 23(1), 224-241.
- Godbout, J. T. (2019). Recevoir, c'est donner. *Revue du MAUSS*, 53(1), 159-174.
- Godelier, M. (2008). *L'énigme du don* (Nouvelle éd.). Flammarion.
- Goffman. (1968). *Asiles : Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*. Les Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Les Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1987). *Façons de parler*. Ed. de Minuit.
- Goffman, E. (1989). Calmer le jobard. In I. Joseph, E. Goffman, R. Castel, L. Quéré, & Centre Culturel international de Cerisy-la-Salle (Éds.), *Le parler frais d'Erving Goffman : Avec deux textes inédits d'Erving Goffman* (p. pp 277-300). Éd. de minuit.

- Goffman, E. (1996). *Les relations en public*. Ed. de Minuit.
- Goffman, E. (1998). *Les rites d'interaction* (2ème éd.). Ed. de Minuit.
- Goffman, E. (2007). *Façons de parler*. Ed. de Minuit.
- Goffman, E. (2013). *Comment se conduire dans les lieux publics : Notes sur l'organisation sociale des rassemblements* (D. Cefai, Trad.). Économica.
- Goffman, E. (1996). *La présentation de soi*. Ed. de Minuit.
- Goffman, E. (2009). *Les cadres de l'expérience*. Ed. de Minuit.
- Goffman, E., Joseph, I., Castel, R., & Cosnier, J. (1989). *Le Parler frais d'Erving Goffman*. Éditions de Minuit.
- Goffman, E., & Winkin, Y. (1988). *Les moments et leurs hommes*. Seuil.
- Gori, R. (2011). *La dignité de penser*. les Liens qui libèrent.
- 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.
- Gouldner, A. W. (2008). Pourquoi donner quelque chose contre rien ? *Revue du MAUSS*, 32(2), 65-86.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Grimard, C. (2011). *Les refuges pour hommes itinérants à Montréal, lieux de passage ou d'ancrage ? Enquête sociologique sur une institution paradoxale*. Université du Québec.
- Guery, F. (2012). La précaution comme souci. *Revue de métaphysique et de morale*, 76(4), 611.
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la Grounded Theory : Pour innover ? *Recherches qualitatives*, 26, 32-50.
- Guillemette, F., & Luckerhoff, J. (2015). Introduction : Les multiples voies de la méthodologie de la théorisation enracinée (MTE). *Approches inductives : Travail intellectuel et construction des connaissances*, 2(1), 1-11.
- Gumperz, J. J. (1989). *Engager la conversation : Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*. Éd. de minuit.

- Hénaff, M. (2002). *Le prix de la vérité. Le don, l'argent, la philosophie*. Seuil.
- Hénaff, M. (2010). Mauss et l'invention de la réciprocité. *Revue du MAUSS*, 36(2), 71.
- Hénaff, M. (2012a). *Le don des philosophes : Repenser la réciprocité*,. Seuil.
- Hénaff, M. (2012b). *Penser la reconnaissance, entre théorie critique et philosophique*. Seuil.
- Hénaff, M. (2016). Sur l'anthropologie du don, l'institution du politique et la reconnaissance sociale. Réponse à Axel Honneth. In L. CARRE & A. LOUTE, *Donner, reconnaître, dominer : Trois modèles en philosophie sociale* (p. pp 41-64). Presses universitaires du Septentrion.
- Hénaff, M. (2018). Le lien entre générations et la dette du temps. *Esprit*, Avril(4), 42-55.
- Herrou, C. (2020). *Change ton monde*. Les Liens qui libèrent.
- Hirschman, A. IRSCHMAN A., *Défection et prise de parole*, Fayard, 1995
- Hirschman, A. O. (2003). *Deux siècles de rhétorique réactionnaire*. Fayard.
- Hochschild, A. R. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, 9(1), 19.
- Hochschild, A. R. (2017). *Le prix des sentiments : Au cœur du travail émotionnel*. La Découverte.
- Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*. les Éd. du Cerf.
- Honneth, A. (2016). Du don à la reconnaissance sociale. In L. CARRE & A. LOUTE, *Donner, reconnaître, dominer : Trois modèles en philosophie sociale* (p. pp 27-40). Presses universitaires du Septentrion.
- Hughes, E. C. (1996). *Le regard sociologique : Essais choisis* (J.-M. Chapoulie, Éd.). Éd. de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- Ion, J. (2005). Brève chronique des rapports entre travail social et bénévolat. *Pensée plurielle*, 2, 149-157.
- Ion, J. (2012). *S'engager dans une société d'individus*. Armand Colin.
- Ion, J., & Peroni, M. (Éds.). (1997). *Engagement public et exposition de la personne*. Aube.
- Jaeger, M. (2011). Recherche et travail social. Quelle voie de passage entre deux dérives : le scientisme et le romantisme ? *Vie sociale*, 3(3), 11-23.
- Jaeger, M. (2012). *L'articulation du sanitaire et du social Travail social et psychiatrie*. Dunod.



- Jaeger, M. (2017). L'implication des HUC (Habitants-usagers-citoyens) dans la recherche. *Vie sociale*, 4, 11-29.
- Jaeger, M. (2020). Les contours incertains du travail social : Un facteur de perte de sens. *Revue française des affaires sociales*, 2, 51-72
- Jaeger, M., Barges, I., Bouquet, B., Casagrande, A., Dubasque, D., Dubéchet, P., Gardien, E., Loustalot, E., Papay, J., & Pioli, D. (2015). *Refonder le rapport aux personnes." Merci de ne plus nous appeler usagers"*. Conseil supérieur du travail social; Direction générale de la cohésion sociale.
- Javeau, C. (1998). Prendre le futile au sérieux. *Humanités*.
- Javeau, C. (2011). *Sociologie de la vie quotidienne*. Presses Univ. de France.
- Jeffrey, D. (2005). L'éthique de la rencontre en recherche qualitative. In M. Maffesoli & D. Jeffrey, *La sociologie compréhensive*. Presses Université Laval.
- Jodelet, D. (1989). *Folies et représentations sociales*. Presses universitaires de France.
- Jodelet, D. (2005). Formes et figures de l'altérité. In Sanchez-Mazas Margarita & Licata Laurent, *L'autre : Regards psychosociaux* (p. 23-47). Presses universitaires de Grenoble.
- Joseph, I. (1984). *Le passant considérable : Essai sur la dispersion de l'espace public*. FeniXX.
- Joseph, I. (1988). La relation de service : Les interactions entre agents et voyageurs. *Les Annales de la recherche urbaine*, 39, 43-55.
- Joseph, I. (1997). Prises, réserves, épreuves. *Communications*, 65, 131-142.
- Joseph, I. (1998). *La ville sans qualité*. Ed. de l'Aube.
- Joseph, I. (2007a). Intermittence et réciprocité. La folie comme pathologie de l'interaction. In I. Joseph, *L'athlète moral et l'enquêteur modeste* (pp 191-207). Economica.
- Joseph, I. (2007b). *L'athlète moral et l'enquêteur modeste*. Economica.
- Joseph, I. (2007c). Le ressort politique de l'assistance, l'expérience de l'induction morale. Sur l'ethnographie des SDF. In I. Joseph, *L'athlète moral et l'enquêteur modeste* (pp 413-436). Economica.
- Joseph, I., Goffman, E., Castel, R., Quéré, L., (1989). *Le parler frais d'Erving Goffman*. Éd. de minuit.

- Jouve, É. (2008). *Les SDF face aux procédures d'assistance : L'apprentissage de la maîtrise de soi*. Montpellier 3.
- Kaufmann, J.-C., & Singly, F. de. (2011). *L'entretien compréhensif*. Armand Colin.
- Klinger, M. (2003). Services publics et vulnérabilité : L'accueil des incertitudes. *Les Annales de la recherche urbaine*, 94(1), 49-52.
- Kobelinsky, C. (2014). Le temps dilaté, l'espace rétréci : Le quotidien des demandeurs d'asile. *Terrain*, 63, 22-37.
- Labelle, F., Guillemette, F., & Luckerhoff, J. (2018). Introduction : La place de la mobilisation des résultats de la recherche dans les approches inductives : Une tension constructive. *Approches inductives*, 5(1), 1-10.
- Laé, J.-F., & Castel, R. (1992). *Le revenu minimum d'insertion, une dette sociale*. L'Harmattan.
- Laé, J.-F., & Murard, N. (1985). *L'argent des pauvres : La vie quotidienne en cité de transit*. Éditions du Seuil.
- Lahire, B. (Éd.). (2006). *A quoi sert la sociologie?* Éditions La Découverte.
- Laufer, R., & Orillard, M. (Éds.). (2000). *La confiance en question*. Harmattan.
- Laval, C. (2000). La relation d'aide à l'épreuve de la souffrance psychique et sociale. In A. Micoud & M. Peroni, *Ce qui nous relie* (p. 45-58). L'Aube.
- Laville, J.-L., & Sainsaulieu, R. (Éds.). (1997). *Sociologie de l'association : Des organisations à l'épreuve du changement social*. Desclée de Brouwer.
- Le Breton, D. (2015). *Du silence*. Éditions Métailié.
- Le Floch, M.-C. (2008). Une relecture du sale boulot. Entre une division morale et une division sociale du travail éducatif. *Pensée plurielle*, 2(18), 31-48.
- Le Gall, D. (2014 apr. J.-C.). Pour une approche du fait de solitude : La sociabilité des jeunes. *International Review of Community Development*, 29, 95-107.
- Lejeune, C. (2014). *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*. De Boeck.
- Lenoir, R. (1974). *Les exclus, un français sur dix*. Le Seuil.
- Lévi Strauss, C. (1949). *Les structures élémentaires de la parenté*. Les Éditions G. Crès et Cie.
- Lévi-Strauss, C. (2013). Introduction à l'oeuvre de Marcel Mauss. In M. Mauss, *Sociologie et anthropologie* (p. IV-LII). PUF.

- Lévy-Vroelant, C. (2016). Se mouiller au propre comme au figuré. De l'observation à l'ethnographie dans les bains-douches parisiens. *Espaces et sociétés*, 164-165(1), 127.
- Libois, J. (2018). L'activité corporelle et émotionnelle au cœur de la pratique en travail social. In K. Stroumza (Éd.), *Analyse de l'activité en travail social: Actions professionnelles et situations de formation* (p. 23-57). Éditions ies.
- Libois, J., & Stroumza, K. (Éds.). (2018). *Analyse de l'activité en travail social: Actions professionnelles et situations de formation*. Éditions ies.
- Linhart, D. (2005). *Perte d'emploi, perte de soi*. ERES.
- Loute, A. (2016). La démesure du care: Surabondance de l'amour, excédent sémantique ou contradiction? *Cahiers du GRM. publiés par le Groupe de Recherches Matérialistes – Association*, 10.
- Loute, A. (2020). La spatialité au cœur des éthiques de l'hospitalité et des éthiques du soin. *Ethiques de l'hospitalité, du don et du care: Actualités, regards croisés*, Ottawa, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 19-39.
- Luckerhoff, J. & Guillemette (Éds.). (s. d.). *Méthodologie de la théorisation enracinée. Fondements, procédures et usages*. Presses de l'Université du Québec.
- Luhmann, N. (1968). *La confiance. Un mécanisme de réduction de la complexité sociale*. Economia.
- Luhmann, N. (2001). Confiance et familiarité. Problèmes et alternatives. *Réseaux*, 108(4), 15-35.
- Lussault, M. (2018). Espace d'accueil. *Esprit*, Juillet-Août(7-8), 103-112.
- Lyet, P. (2016). Les transactions partenariales dans le travail social: Des institutions incertaines. *Pensée plurielle*, 43, 15-22.
- Macherel, C. (1983). Don et réciprocité en Europe. *Archives Européennes de Sociologie*, 24(1), 151-166.
- Malinowski, B. (1963). *Les argonautes du Pacifique occidental*. Gallimard.
- Mangematin, V., & Thuderoz, C. (2003). *Des mondes de confiance: Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*. CNRS.
- Martuccelli, D. (1999). *Sociologies de la modernité: L'itinéraire du XXe siècle*. Gallimard Paris.
- Maurin, M., & Pichon, P. (2016). L'organisation institutionnelle d'une économie de la pauvreté. *Les Études Sociales*, 164(2), 209-229.

- Mauss, M. (1921). L'expression obligatoire des sentiments. *Journal de Psychologie*, 18, 3-8.
- Mauss, M. (1969). Gift-Gift. In *Oeuvres 3. Cohésion sociale et divisions de la sociologie* (p. 48). Éditions de Minuit.
- Mauss, M. (2013). *Sociologie et anthropologie* (Nouvelle éd.). PUF.
- Mauss, M., & Weber, F. (2007). *Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Presses universitaires de France.
- Mead, G. H. (1963). L'esprit, le soi et la société. PUF.
- Memmi, A. (1993). *La dépendance : Esquisse pour un portrait du dépendant*. Gallimard.
- Memmi, D., Raveneau, G., Taïeb, E., & Vigarello, G. (2016). *Le social à l'épreuve du dégoût*. PUR.
- Micoud, A., & Peroni, M. (2000). *Ce qui nous relie*. L'Aube.
- Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale. (2005). *Accueil, hébergement, insertion*.
- Ministère des Solidarités, Fédération des Acteurs de la Solidarité, & Fédération des Samusociaux. (2018). *Maraudes et samu sociaux : Référentiel de missions et d'évaluations*.
- Molinier, P. (1997). Un éclairage psychodynamique de la notion de compétences. *Education Permanente*, 3(132).
- Montandon, A. (s. d.). L'hospitalité : Lieu de mémoire ? *Diversités*, 196, 24-32.
- Morel, S. (2000). *Les logiques de la réciprocité : Les transformations de la relation d'assistance aux Etats-Unis et en France*. Presses universitaires de France.
- Moulière, M., & Thalineau, A. (1999). *Vivre le RMI des deux côtés du guichet*. Syros/La Découverte.
- Mouvement ATD Quart Monde. (2016). *Se nourrir lorsqu'on est pauvre : Analyse et ressenti de personnes en situation de précarité*. ATD Quart monde.
- Mucchielli, L. (1996). Déchéance et rationalisation. *Problèmes politiques et sociaux*, 770, pp 41-42.
- Murard, N., & Laé, J.-F. (1995). Les récits du malheur. *Informations sociales*, 48, 114-122.
- Nestor, J. (2016). *Un don doit-il être gratuit ? Solidarité et philanthropie*. Presses universitaires de Rennes.
- Ogień, A. (1995). L'esprit gestionnaire. *Paris: Éditions de l'EHESS*.

- Ogien, A., & Quéré, L. (Éds.). (2006). *Les moments de la confiance : Connaissance, affects et engagements*. Economica.
- Ogien, R. (1983). *Théories ordinaires de la pauvreté*. Presses Univ. de France.
- Olivier de Sardan, J.-P. (1995). La politique du terrain. Sur la production des données en anthropologie. *Enquête. Archives de la revue Enquête*, 1, 71-109.
- Paillé, P. (1994). *L'analyse par théorisation ancrée*. 23, 147-181.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (troisième). Armand Colin.
- Papilloud, C. (2000). Georg Simmel. La dimension sociologique de la Wechselwirkung. *Revue européenne des sciences sociales. European Journal of Social Sciences*, XXXVIII-119, 103-129.
- Papilloud, C. (2002). *Le don de relation : Georg Simmel, Marcel Mauss*. L'Harmattan.
- Papilloud, C. (2003). *La réciprocité : Diagnostic et destins d'un possible dans l'œuvre de Georg Simmel*. L'Harmattan.
- Parizot, I. (2007). La prise en charge des malades démunis : Entre univers médical et univers humaniste. In S. Paugam (Éd.), *Repenser la solidarité : L'apport des sciences sociales* (1re éd, p. 747-763). Presses universitaires de France.
- Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale, essai sur la nouvelle pauvreté*. PUF.
- Paugam, S. (1993). *La société française et ses pauvres : L'expérience du revenu minimum d'insertion*. Presses Univ. de France.
- Paugam, S. (1996). *L'exclusion, l'état des savoirs*. Éditions de La Découverte.
- Paugam, S. (2005). *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Presses universitaires de France.
- Paugam, S. (2009). *Le lien social*. Presses Universitaires de France;
- Payet, J.-P. (2018). *La voix des acteurs faibles : De l'indignité à la reconnaissance*.
- Payet, J.-P., Rostaing, C., & Giuliani, F., (2010). *La relation d'enquête : La sociologie au défi des acteurs faibles*. Presses universitaires de Rennes.
- Payet, J.-P., Ed. scientifique, & Battegay, A., Ed. scientifique. (2008). *La reconnaissance à l'épreuve : Explorations socio-anthropologiques*. Presses universitaires du Septentrion.

- Peneff, J. (2009). *Le goût de l'observation : Comprendre et pratiquer l'observation participante en sciences sociales*. La Découverte.
- Petit, A. (1995). Le don : Espace imaginaire normatif et secret des acteurs. *Anthropologie et Sociétés*, 19-1/2, pp 17-45.
- Petit, A. (1998). *Secret et formes sociales*. Presses universitaires de France.
- Pichon, P. (1994). *Les réseaux de survie : La quête, l'échange, le don*. Ministère de l'Équipement, Plan Urbain.
- Pichon, P. (1996a). Les SDF dans l'espace public. *Problèmes politiques et sociaux*, 770, 36-38.
- Pichon, P. (1996b). Survivre la nuit et le jour. La préservation de soi face au circuit d'assistance. *Politix. Revue des sciences sociales du politique*, 9(34), 164-179.
- Pichon, P. (2010). *Vivre dans la rue : Sociologie des sans domicile fixe*. Publications de l'Université de Saint-Étienne.
- Pichon, P., Girola, C., & Jouve, E. (2016). *Au temps du sans-abrisme : Enquêtes de terrain et problème public*. Publications de l'Université de Saint-Étienne.
- Pichon, P., & Ravon, B. (2006). Souci de la relation d'aide et accompagnement social : Le Samu social et les Camions du coeur. *Débats Jeunesses*, 17(1), 79-96.
- Purière, A. (2008). *Assistance sociale et contrepartie : Actualité d'un débat ancien*. Harmattan.
- Quéré, L. (2006). Confiance et engagement. In A. Ogien & L. Quéré, *Les moments de la confiance : Connaissance, affects et engagements* (p. 117-142). Economica.
- Quéré, L. (2017). La confiance sans le savoir. De Simmel à Dewey et Wittgenstein. In D. Thouard & B. Zimmermann (Éds.), *Simmel, le parti-pris du tiers* (249-266). CNRS éditions.
- Quéré, L., & Brezger, D. (1992). L'étrangeté mutuelle des passants : Le mode de coexistence du public urbain. *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 57(1), 89-100.
- Racine, L. (1986). Les Formes élémentaires de la réciprocité. *L'Homme*, 26(99), 97-118.
- Ravon, B. (2007). Vers une clinique du social. In M.-H. Soulet, *La souffrance sociale : Nouveau malaise dans la civilisation* (p. 153-162). Academic press.
- Ravon, B. (2009). L'extension de l'analyse de la pratique au risque de la professionnalité: *Empan*, n° 75(3), 116-121.

- Ravon, B. (2016). La fabrique des pratiques acceptables. Travail relationnel, épreuves de professionnalité et régulation dialogique de l'activité. In M. C. Doucet & S. Viviers, *Métiers de la relation. Nouvelles logiques et nouvelles épreuves du travail*. Presses de L'université de Laval.
- Ravon, B., Pichon, P., Franguiadakis, S., & Laval, C. (2000). « Aller à la rencontre » : L'engagement des professionnels et bénévoles de l'aide auprès des « personnes en souffrance ». In A. Micoud & M. Peroni, *Ce qui nous relie* (p. 71-90). L'Aube.
- Renault, E. (2004). *L'expérience de l'injustice : Reconnaissance et clinique de l'injustice*. Découverte.
- Renault, E. (2016). Reconnaissance et domination. Hegel complété par Bourdieu et La Boétie. In L. CARRE & A. LOUTE, *Donner, reconnaître, dominer : Trois modèles en philosophie sociale* (p. pp 165-176). Presses universitaires du Septentrion.
- Rey, A. (2005). Immédiat. In *Dictionnaire culturel en langue française*. Le Robert.
- Ricoeur, P. (1990). Ethique et morale. *L'expérience de l'esprit*, 34, 131-142.
- Ricœur, P. (2001). *Le juste*. Le Seuil.
- Ricoeur, P. (2004). *Parcours de la reconnaissance*. Le Seuil.
- Ricoeur, P. (2016). *Sur la traduction*. Les Belles Lettres.
- Rimé, B. (2009). *Le partage social des émotions*. Presses Universitaires de France.
- Rosanvallon, P. (1995). *La nouvelle question sociale : Repenser l'État-providence*. Seuil.
- Roy, S. (2019). Itinérance et non-reconnaissance : Le rapport social à l'action. In A. Battegay & J.-P. Payet (Éds.), *La reconnaissance à l'épreuve : Explorations socio-anthropologiques* (201-208). Presses universitaires du Septentrion.
- Rullac, S. (2011). Analyse socio-juridique de l'urgence sociale. Cadre, fonctionnement et évolution. *Empan*, 84(4), 25-31.
- Sabourin, E. (2012). *Organisations et sociétés paysannes. Une lecture par la réciprocité*. Quae.
- Sahlins, M. D. (1976). *Age de pierre, âge d'abondance : L'économie des sociétés primitives*. Gallimard.
- Sanchez-Mazas Margarita & Licata Laurent. (2005). *L'autre : Regards psychosociaux*. Presses universitaires de Grenoble.

- Schnapper, D. (1996). Intégration et exclusion dans les sociétés modernes. In S. Paugam, *L'exclusion, l'état des savoirs* (p. 23-31). La Découverte.
- Schnapper, D. (1998). *La relation à l'autre, au cœur de la pensée sociologique*. Gallimard.
- Schütz, A. (1987). *Le chercheur et le quotidien*. Méridiens Klincksieck.
- Schwartz, O. (2011). L'empirisme irréductible. La fin de l'empirisme ? In *Le Hobo : Sociologie du sans-abri* (335-380). Armand Colin.
- Segalen, M. (2017). *Rites et rituels contemporains*. Armand Colin.
- Sennett, R., & Morin, F. (2000). Le travail sans qualité: les conséquences humaines de la flexibilité. *Relations Industrielles*, 55(4), 793.
- Sennett, R. (2005). *Respect : De la dignité de l'homme dans un monde d'inégalité*. Hachette Littératures.
- Servet, J.-M. (2007). Le principe de réciprocité chez Karl Polanyi, contribution à une définition de l'économie solidaire. *Revue Tiers Monde*, 190(2), 255.
- Servet, J.-M. (2013). Le principe de réciprocité aujourd'hui. Un concept pour comprendre et construire l'économie solidaire. In *Socioéconomie et démocratie* (p. 185-213). Érès.
- Simmel, G. (1892). Quelques réflexions sur la prostitution dans le présent et dans l'avenir. *Philosophie de l'amour*.
- Simmel, G. (1987). *Philosophie de l'argent*. PUF.
- Simmel, G. (1991). *Secret et sociétés secrètes* (S. Muller, Trad.). Circé.
- Simmel, G. (2006). *L'argent dans la culture moderne et autres essais sur l'économie de la vie*. Ed. de la Maison des Sciences de l'Homme.
- Simmel, G. (2020). *De l'avarice, du gaspillage et de la pauvreté suivi de Les pauvres*. Payot & Rivages.
- Simmel, G. (2008). *Les pauvres*. Presses universitaires de France.
- Simmel, G. (2010). *Sociologie : Étude sur les formes de la socialisation*. PUF.
- Simonet, M. (2010). *Le travail bénévole : Engagement citoyen ou travail gratuit ?* La Dispute.
- Soulet, M. H. (1997). *Petit précis de grammaire indigène de travail social : Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*. Éditions universitaires.



- Soulet, M.-H. (2005). Penser l'action en contexte d'incertitude : Une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles ? *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 125-141.
- Soulet, M.-H. (2012). De l'insertion sociale à la gestion des immotiles. Le travail social en reconfiguration. In R. Castel & C. Martin, *Changements et pensées du changement* (p. 183-194). La Découverte.
- Stoleru, L. (1974). *Vaincre la pauvreté dans les pays riches*. Flammarion.
- Strauss, A. L. (1992). *La trame de la négociation : Sociologie qualitative et interactionnisme*. L'Harmattan.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (2004). *Les fondements de la recherche qualitative : Techniques et procédures de développement de la théorie enracinée*. Éditions Universitaires Fribourg Suisse.
- Strauss, A. L., Fagerhaugh, S., Suczek, B., & Wiener, C. (1982). The work of hospitalized patients. *Social Science & Medicine*, 16(9), 977-986.
- Taboada Leonetti, I. (2015). Intégration et exclusion dans la société duale. Le chômeur et l'immigré. *International Review of Community Development*, 31, 93-103.
- Temple, D. (2017). *La réciprocité de vengeance*. Lulu.com.
- Temple, D., & Chabal, M. (1995). *La réciprocité et la naissance des valeurs humaines*. L'Harmattan.
- Testart, A. (2001). Échange marchand, échange non marchand. 42 (4), 719-748.
- Testart, A. (2007). *Critique du don. Études sur la circulation non marchande*. Syllepse.
- Thomas, W. I., & Znaniecki, F. (1937). *The Polish Peasant in Europe and America*. (2è). Knopf.
- Thouard, D. (2017). Une pensée du tiers. In D. Thouard & B. Zimmermann (Éds.), *Simmel, le parti-pris du tiers* (p. 113-134). CNRS éditions.
- Titmuss, R. *The gift relationship : From human blood to social policy*. Georges Allen/Unwin.
- Tourette-Turgis, C., & Thievenaz, J. (2012). La reconnaissance du pouvoir d'agir des sujets vulnérables : Un enjeu pour les sciences sociales. *Le sujet dans la cité*, 2, 139-151.
- Trognon, A. (1988). L'utopie du schizophrène. *Autrement dire*.
- Trompette, P. (2003). De la prudence à la confiance. In V. Mangematin & C. Thuderoz (Éds.), *Des mondes de confiance : Un concept à l'épreuve de la réalité sociale* (99-103). CNRS.

- Velkovska, J., & Zouinar, M. (2012). Jugements et émotions dans les interactions institutionnelles. *ethnographiques.org*, 25.
- Warin, P. (2019). *Agir contre le non-recours aux droits sociaux : Scènes et enjeux politiques*. PUG.
- Watier, P. (2008). *Éloge de la confiance*. Belin.
- Weber, F. (1991). L'enquête, la recherche et l'intime ou pourquoi censurer son journal de terrain ? *Espaces Temps*, 47(1), 71-81.
- Weber, F., & Dufy, C. (2010). *L'ethnographie économique*. La Découverte.
- Weber, M. (1971). *Économie et société : Tome 1*. Plon.
- Weber, M. (2014). Les trois types purs de la domination légitime. *Sociologie*, 5(3), 291-302.
- Weller, J.-M. (2002). Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d'aide. *Sociologie du travail*, 44(1), 75-97.
- Wresinski, J. (1987). *Grande pauvreté et précarité économique et sociale*. Conseil économique et social.
- Zaccai-Reyners, N. (2006). Respect, réciprocité et relations asymétriques. Quelques figures de la relation de soin. *Esprit*, Janvier(1), 95-108.
- Zask, J. (2020). les relations face à face : « un fait social pur ». In A. Gefen & S. Laugier, *Le pouvoir des liens faibles* (p. 93-113). CNRS éditions.
- Zeldin, T., & Diacon, E. (1999). *De la conversation*. Fayard.
- Zeneidi-Henry, D. (2002). *Les SDF et la ville : Géographie du savoir-survivre*. Editions Bréal.
- Zeneidi-Henry, D., & Fleuret, S. (2007). Fixes sans domicile, réflexion autour de la mobilité des SDF. *Espace géographique*, 36(1), 1.

## **Annexes**

Annexe 1 : Plan général du rez de chaussée de l'Accueil

Annexe 2 : Plan de la salle principale

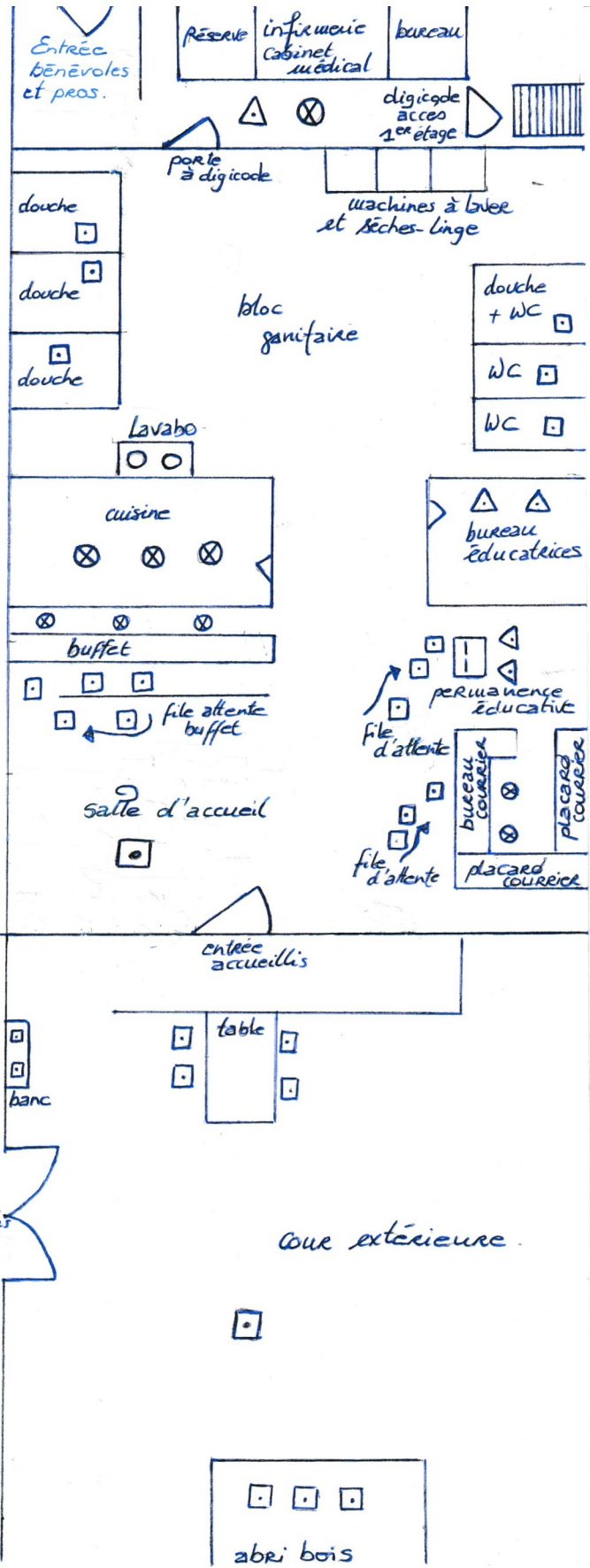
Annexe 3 : Liste des personnes entendues en entretien.

Annexe 1

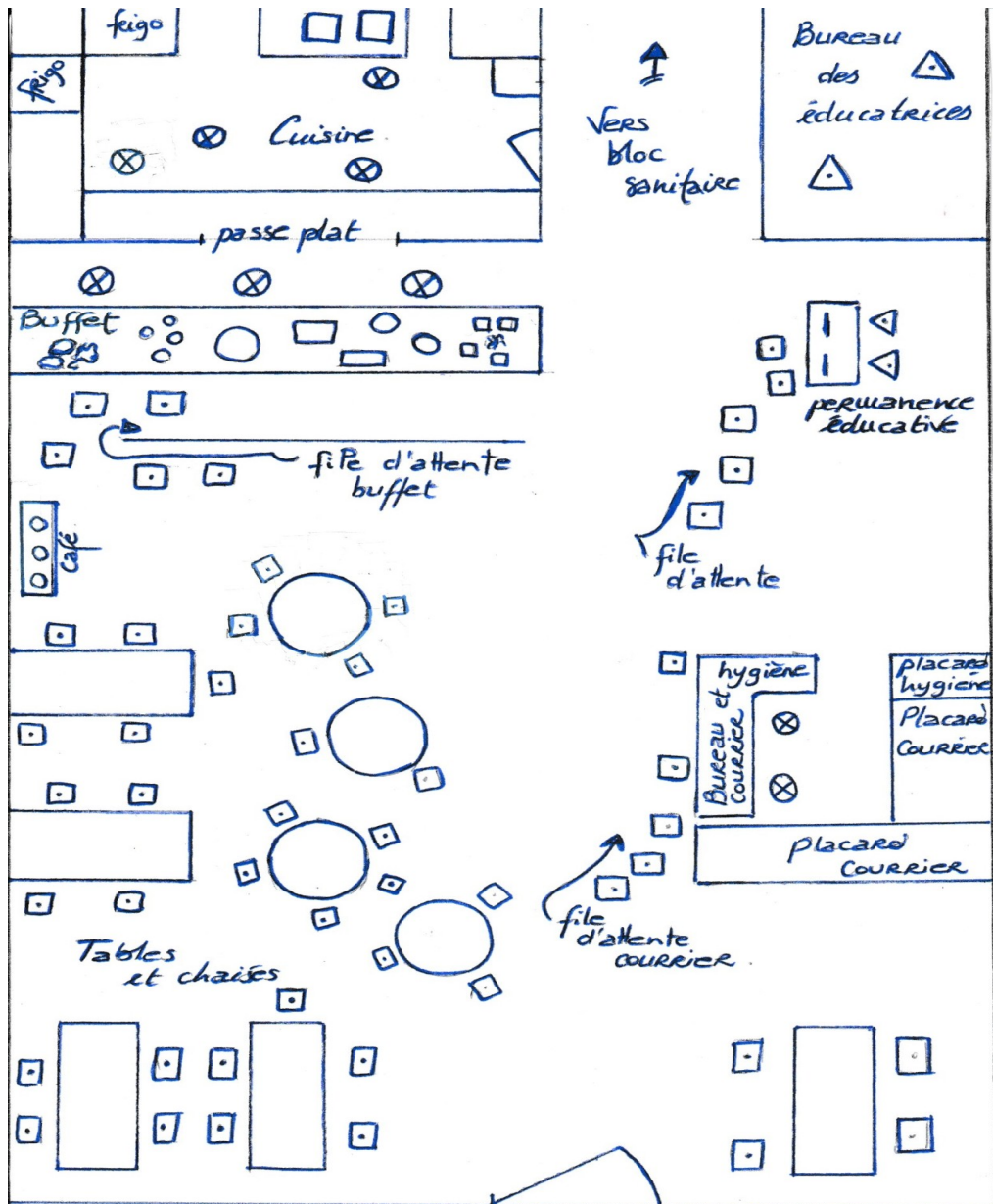
Plan général du rez de chaussée

Echelle et proportions indéterminées !

- ⊗ territoire bénévole
- ◻ territoire accueilli
- △ territoire professionnel



Annexe 2



Plan salle principale de l'Accueil

- accueillie
- ⊗ bénévole
- △ professionnelle

Échelle et proportions indéterminées!

## **Annexe 3 : Liste des personnes entendues en entretien**

### **Accueillis**

#### **Alex**

La quarantaine – Arrive à l'Accueil en février 2018 et le fréquente régulièrement - Vit dehors dans un premier temps puis, hébergement d'urgence  
Sorti d'une longue peine de prison. Situation administrative catastrophique, aucun droit ouvert.  
Renvoi d'une administration à l'autre de son dossier.  
Utilise tous les services de l'Accueil

#### **Martin**

La vingtaine. Fréquente régulièrement l'Accueil depuis quelques mois. Vit d'hébergements en hébergements.  
Sorti d'une peine de prison de 2 ans. Sur la fin de mon terrain, a trouvé un apprentissage et doit déménager. Utilise l'accompagnement social, la domiciliation et le buffet.

#### **Fred**

La trentaine. Fréquente l'Accueil de manière irrégulière mais depuis longtemps. A un appartement.  
Vit avec les minimas sociaux. Utilise seulement le buffet lorsqu'il n'a plus d'argent.

#### **Daniel**

La soixantaine. Arrivée à l'Accueil en mars 2018 suite à une séparation conjugale. Sans abri durant tout le temps de mon terrain mais avec des perspectives de location d'une chambre d'hôtel sur la fin. Utilise quotidiennement les services de l'Accueil. Situation administrative complexe notamment parce qu'il n'a jamais géré « les papiers » et qu'il ne sait pas du tout s'y retrouver.

#### **Rémi**

La soixantaine. Arrive à l'Accueil en janvier 2018 et en repart en juin 2018. Sans abri, ne voulant pas d'appartement, il change régulièrement de territoire transportant son barda conséquent avec lui. En situation de handicap, il fréquente l'Accueil quotidiennement et en utilise tous les services.

#### **Luiz**

La quarantaine. Fréquente l'Accueil depuis plusieurs mois et n'utilise que le buffet. Discret sur ses conditions de vie, il se débrouille.

#### **Patrice**

La trentaine. Fréquente l'Accueil depuis deux mois suite à une séparation. Sans abri, il dit « tout faire » pour stabiliser sa situation afin de pouvoir voir et accueillir ses enfants. Malgré tout, il refuse toutes les solutions de logement proposées par l'Assistante Sociale de l'Accueil. Quatre ans après la fin de mon terrain, il m'interpelle dans un supermarché, il vit « dans une grotte ».

#### **Allan**

La trentaine. Fréquente l'Accueil très régulièrement depuis des années. Il n'utilise pas les services de l'Accueil sauf pour boire un café. Il est discret sur ses conditions de vie. Il reste majoritairement dehors, dit ne pas supporter d'être à l'intérieur de l'Accueil.

### **Clovis**

La soixante dizaine. Fréquente régulièrement l'Accueil depuis des années. Utilise seulement le buffet et discute avec un petit groupe d'amis. Vit en appartement et se sent très seul. Peut avoir des conversations très mystiques et utilise beaucoup l'humour.

### **Stéphane**

La cinquantaine. Fréquente régulièrement l'Accueil depuis longtemps mais reste majoritairement seul, dehors, à boire un café. Vit en appartement mais dans des conditions très précaires. Gros soucis administratifs et financiers, craint l'expulsion.

### **Accueillis-bénévoles**

#### **Lionel**

La trentaine. Dort dans sa voiture. Mystérieux sur ce qui l'a amené à cette situation. Très investi dans sa mission de bénévole. Connaît l'Accueil de longue date.

#### **Abess**

La cinquantaine. Originaire d'un pays du Maghreb, il tente en vain d'obtenir un titre de séjour. Seul accueilli-bénévole autorisé à distribuer le courrier. Refuse l'étiquette d'accueilli.

#### **Pierre**

La trentaine. Vit à droite à gauche. Connaît l'Accueil de longue date. Lieu où il revient après des incarcérations.

### **Bénévoles**

#### **Loïc**

A la retraite. Ancien travailleur social. Bénévole depuis plusieurs années. S'occupe de l'accompagnement des personnes accueillies chez le dentiste et de temps en temps vient sur une permanence.

#### **Rosa**

A la retraite. Se décrit comme « pompier » à l'Accueil, ce qui désigne le fait de ne venir que pour remplacer des bénévoles absents.

#### **José**

A la retraite. Ancien enseignant. Distribue le courrier.

#### **Joëlle**

A la retraite. Carrière chez un bailleur social. Bénévole privilégiant le lien avec les accueillis.

#### **Gilles**

A la retraite. Ancien commercial dans l'automobile. Intervient uniquement en cuisine car rencontre des difficultés à gérer la relation aux accueillis.

#### **Simone**

A la retraite. Bénévole de longue date connaissant bien les rouages de l'Accueil et dans un lien proche avec certains habitués

**Laurence**

A la retraite. Ancienne ergothérapeute. Bénévole assez récente qui intervient pour remplacer si besoin.

**Alain**

A la retraite. Ancien fonctionnaire de l'administration. Débute dans le bénévolat auprès des personnes en grande précarité.

**Alice**

81 ans. A la retraite. Bénévole depuis 20 ans. Responsable des bénévoles. Figure tutélaire et charismatique de l'Accueil.

**Sylvie**

A la retraite. Ancienne professeur des écoles. Bénévole depuis longtemps. Lien proche avec les habitués.

**Anne-Marie**

A la retraite. Bénévole ayant eu un engagement fort auprès d'une accueillie-bénévole. Se montre maintenant prudente quant à son investissement.

**Professionnels****Julie**

La trentaine. Conseillère en économie sociale et Familiale. Sur un poste d'Assistante de Service Social

**Claire**

La trentaine. Conseillère en économie sociale et Familiale. Sur un poste d'Assistante de Service Social

**Camille**

La quarantaine. Éducatrice Spécialisée en poste depuis un an.

**Ophélie**

La trentaine. Éducatrice Spécialisée en poste depuis 5 mois.

**Liam**

La trentaine. Éducatrice Spécialisée. Poste renfort en hiver. En poste depuis 4 mois.

**Jérôme**

La quarantaine. Chef de service après avoir été éducateur spécialisé sur la structure. En poste depuis 5 ans