Formes et mesures de l'engagement : de la distinction entre bénévoles et professionels à la définition de l'aide dans une association

Autor(en): **Meigniez, Maëlle**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Tsantsa : Zeitschrift der Schweizerischen Ethnologischen Gesellschaft = revue de la Société suisse d'ethnologie = rivista della Società svizzera d'etnologia**

Band (Jahr): **19 (2014)**

PDF erstellt am: **27.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-1007204

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

FORMES ET MESURES DE L'ENGAGEMENT

De la distinction entre bénévoles et professionnels à la définition de l'aide dans une association

Texte: *Maëlle Meigniez*

Mots-clés: *associations; aide; bénévolat; institutionnalisation; ethnographie*

Introduction: ethnographie d'une association d'aide

Loin de l'image de la discrète association religieuse qui aidait les pauvres de sa commune, certaines associations d'aide occupent une place de plus en plus importante dans le champ de l'action sociale. Non seulement celles-ci sont bien visibles dans les médias et les lieux publics, mais elles collaborent aussi avec l'Etat, au niveau national, cantonal ou communal, pour mettre en œuvre des politiques sociales, ciblant des publics divers. Ma thèse de doctorat vise à comprendre l'action d'aide de ces associations. Plus précisément, mon enquête tend à analyser comment elles participent à l'action publique, dans un contexte où il faut les penser dans un double processus d'«intégration de l'associatif au sein des politiques publiques» et d'«externalisation de missions de service public» (Genard 2002: 3).

Je mène ainsi une ethnographie d'une association d'aide en Suisse romande, en étudiant avant tout les activités, les pratiques et les «significations des membres» (Emerson et al. 2010), dans une démarche où les discours sont également considérés comme pratiques (Favret-Saada 1977). En d'autres termes, j'analyse les actions des membres de l'association et le sens qui s'en dégage, c'est-à-dire le sens des actions visible et observable dans l'organisation même des pratiques (Widmer 2001: 212). L'association étudiée a développé des secteurs et programmes variés (ateliers d'insertion sociale ou professionnelle, aide alimentaire, service social, hébergement d'urgence, etc.). Chaque secteur emploie des *professionnels salariés* et des *bénévoles*. C'est précisément ces différents acteurs qui vont m'intéresser dans ce texte. Que fait un bénévole? Que fait un professionnel? Comment interagissent-ils? Je montrerai que les enjeux autour des définitions des rôles de ces acteurs interrogent l'institution elle-même et que la conception même de l'aide se joue en situation, à travers la négociation des formes et de la mesure de l'engagement des bénévoles.

Mon ethnographie regroupe de nombreuses observations et participations au sein de l'association, à partir d'octobre 2012 et jusqu'à ce jour. J'ai observé les activités des différents secteurs ainsi que les moments «institutionnels» (assemblées générales, séances de comité, rencontres de professionnels salariés, etc.). Un secteur qui nous intéressera particulièrement pour l'analyse proposée dans ce texte est *l'accompagnement bénévole* qui regroupe plusieurs programmes. Il faut savoir que les bénévoles de chaque programme se rencontrent régulièrement pour des *analyses de pratique*, menées par le responsable salarié du programme, où ils échangent sur leurs expériences. L'association offre ainsi des «espaces de réflexivité» aux acteurs engagés (Genard 2002). Dans cette démarche, ma présence de chercheuse ouvre aussi aux enquêtés «des espaces de paroles et de réflexivité sur leurs propres activités» (Ossipow et al. 2008: 20).

Le bénévolat institutionnel: une volonté de «professionnalisation»

Constatant, en commençant mon terrain, que l'association emploie des professionnels salariés et des bénévoles, je m'interroge sur les différences entre ces deux types d'acteurs: qu'est-

ce qu'un bénévole? Et un professionnel? Comprendre comment ils sont définis rencontre au moins deux difficultés. Tout d'abord, leur distinction n'est pas aisée. Comme des études l'ont déjà montré, l'absence de rémunération ne suffit pas à définir le bénévolat (Simonet-Cusset 2004: 255). Un exemple au sein de l'association montre les ambiguïtés de la distinction, soulignant la précarité de certains emplois du social, en comparaison des situations de bénévoles. En effet, les «veilleurs», qui sont engagés dans les *sleep-in*[1] pour s'occuper des bénéficiaires de l'hébergement d'urgence, sont considérés comme salariés par l'administration. Cependant, ils ne travaillent que quelques heures par semaine, ne sont pas formés et sont faiblement rémunérés. Ceci entraîne, pour la plupart, un cumul avec d'autres activités salariées. Au vu des formations proposées aux bénévoles et des défraiements qui leur sont attribués, la frontière qui paraissait claire devient alors plutôt confuse pour la chercheuse qui veut comprendre leur travail. Deuxièmement, les acteurs décrivent également un mouvement de ce qu'ils appellent «professionnalisation», qui tend à rendre la distinction plus floue encore. Cette «professionnalisation» renvoie, dans leurs discours, à deux processus qui ont un impact sur la question bénévole: non seulement l'association compte de plus en plus de salariés, mais les responsables de l'association revendiquent aussi une «professionnalisation» du bénévolat. En effet, l'association se professionnalise dans le sens où les professionnels salariés prennent de plus en plus d'importance et assument aujourd'hui la charge principale de travail. Elle s'institutionnalise aussi: administration augmentée, importance des règles formelles, formation obligatoire pour tous, calcul du temps de travail consigné, formulaires à remplir, etc. Cette institutionnalisation concerne autant le travail des professionnels salariés que celui des bénévoles. Le terme «bénévolat institutionnel» utilisé par certains responsables leur permet de valoriser les bénévoles comme faisant un travail encadré, contrôlé et issu d'une formation. Ce qu'ils appellent «professionnalisation» renvoie donc aussi à une institutionnalisation du travail des bénévoles (Simonet-Cusset 2004: 251-252).

Si les distinctions ne sont pas unanimement identifiables et pertinentes *a priori* – ni pour les acteurs, ni pour la chercheuse -, il s'agit d'observer ce qui se passe dans les activités pour montrer comment les catégories se définissent en situation par les acteurs (Jayyusi 2010), afin de rendre compte non pas de «catégories exogènes», mais bien des «significations» situées des acteurs concernés (Emerson et al. 2010). J'utilise donc l'*analyse de catégorisation* (Sacks 1974) afin de montrer comment les catégories sont mobilisées, définies et rendues pertinentes en situation. La distinction entre les catégories «bénévole» et «professionnel», mais également entre «salarié» et «professionnel» notamment, varie dans les discours et je montrerai en quoi cela dépend de la situation.

Bénévoles et professionnels: une distinction de rôles utile pour les acteurs

Mon ethnographie montre que les acteurs font cette distinction entre «bénévoles» et «professionnels» - par ce terme, ils désignent généralement les salariés de l'association -, conscients des statuts institutionnels différenciés, même s'ils n'explicitent pas souvent cette distinction; l'utilisation du «on» ou du «nous» pour désigner l'action générale d'un programme est fréquente. Cependant, lorsqu'ils l'explicitent, c'est qu'il y a un enjeu autour de la définition de leurs rôles respectifs ou de leur relation.

Pour montrer ce besoin de différenciation, regardons l'exemple d'une bénévole et la manière dont elle invoque la catégorie «professionnel». La situation se déroule lors d'une séance d'*analyse de pratique*, menée par les deux responsables salariés d'un programme de mentorat pour des jeunes en difficulté, et réunissant les mentors bénévoles de ce programme qui racontent, tour à tour, leurs expériences d'accompagnement avec les jeunes. La bénévole dont il est question ici exerce par ailleurs le métier de coach. A un moment donné, elle explique qu'elle fait du «coaching» avec la bénéficiaire qu'elle suit. Pendant la discussion, un responsable dit que ce n'est pas clair si elle parle «en tant que coach» ou «en tant que mentor bénévole». Elle répond qu'elle ne fait pas la distinction, que, de toute façon, elle n'est jamais elle-même sans être coach et finalement conclut que «ça reste professionnel, mais non rémunéré». Plus tard, sur le chemin du retour que je partage avec les responsables, ils échangent sur cette bénévole; le fait qu'elle ne fasse pas la différence leur pose problème. L'un dit qu'elle ne tiendra pas longtemps, puisqu'elle fait son travail, mais sans être payée. L'autre raconte le cas d'une bénévole, elle aussi coach en dehors de ses activités bénévoles au sein de l'association, mais qui fait bien la différence. Cet exemple montre que l'absence de distinction est problématique pour les responsables et qu'elle est le signe pour eux d'une mauvaise compréhension de la situation par la bénévole. L'alignement qu'elle instaure entre son activité professionnelle et son activité bénévole - «ça reste professionnel, mais non rémunéré» - n'est pas concevable pour les responsables; il semble incorrect pour eux d'exercer le même travail comme professionnelle et comme bénévole. En découle le diagnostic selon lequel elle ne tiendra pas longtemps, qui sous-entend que faire son métier sans être payé n'est

[1] Les *sleep-in* désignent des lieux d'hébergement d'urgence où des personnes à la rue peuvent manger le soir et passer la nuit.

pas supportable. La réaction de ces responsables montre que la distinction entre les catégories d'activités bénévole et professionnelle est essentielle à la définition des situations d'aide mises en place par l'association, puisque la définition de l'aide du programme repose sur la définition des rôles de chacun: une séparation claire des tâches entre les responsables salariés qui coordonnent le programme et les mentors bénévoles qui font les accompagnements. L'utilisation du contre-exemple – l'autre bénévole qui fait la différence - atteste de ce qu'est la «bonne» compréhension de la situation, de comment la bénévole devrait se rapporter à ses activités, respectivement bénévole et professionnelle (Jayyusi 2010). Cette distinction des rôles constitue donc un enjeu pour les responsables qui ont la charge, particulièrement lors des *analyses de pratique*, de garantir l'accomplissement de l'activité bénévole telle qu'elle est définie par l'association. Le maintien de la distinction participe également de la légitimation de leur propre travail.

Dans d'autres secteurs de l'association, mon ethnographie décèle des tensions entre les différents acteurs concernant la répartition des activités bénévoles et professionnelles. Suite à un transfert d'activité d'un bénévole à un professionnel – fréquent dans le mouvement de professionnalisation et d'institutionnalisation de l'association -, c'est le professionnel qui doit légitimer son poste. Lors d'une discussion par exemple, un responsable m'explique que sa position n'est pas claire, qu'il est le seul «salarié» et «professionnel» de son secteur: il me raconte que sa venue n'a pas été appréciée par les bénévoles qui lui disent qu'il est payé à ne rien faire ou qu'il prend l'argent de ceux qui en ont besoin, ceux qui doivent être aidés. Les bénévoles refusent de participer aux *analyses de pratique* et d'appliquer les règles qu'il tente d'imposer. Dans cet exemple, il se positionne comme seul «salarié» - dans le sens où il est le seul à être rémunéré - et «professionnel» se référant dans la discussion au fait qu'il a été formé et a une expérience professionnelle pour exercer ce métier. Il est particulièrement intéressant de voir comment la légitimité de sa place est mise en question par les bénévoles; son statut de professionnel est contesté et son poste n'est pas reconnu comme activité professionnelle. Il trahirait même les valeurs de l'institution puisque son salaire semble priver les personnes qui en ont besoin, relevant un enjeu fort autour de la définition de l'association, où les acteurs semblent en désaccord sur le sens de celle-ci. Il a alors une sorte de statut «vide» où l'association, en tant qu'institution, lui reconnaît une place, lui attribue un statut de professionnel salarié, mais qui ne répond pas aux attentes liées à cette catégorie du point de vue des bénévoles, avec des activités ne correspondant pas à celles attendues de sa catégorie (Sacks 1974; Jayyusi 2010). Ses activités sont soit non reconnues – il est payé à ne rien faire -, soit reconnues comme relevant du bénévolat – il prend l'argent de ceux qui en ont besoin.

Les situations où la légitimité des salariés est remise en question sont nombreuses, mais ne s'observent pas dans tous les programmes. Ici, les activités accomplies par le salarié étaient autrefois gérées uniquement par des bénévoles, et les tensions qui en découlent ne se retrouvent pas dans les programmes plus récents où la fonction du professionnel salarié est attribuée dès le départ et clairement admise par tous. Interroger les catégories permet donc aux acteurs de remettre en cause les changements de statut dans l'association, et leur analyse me permet de comprendre les tensions internes. Les deux exemples proposés relatent des situations où les rôles de chacun sont interrogés et où la distinction entre les catégories «bénévole» et «professionnel» constitue un enjeu important pour les acteurs afin d'expliciter et de légitimer leur travail. Ce ne sont pas seulement les définitions de leurs rôles respectifs qui sont en jeu, mais également, comme nous allons le voir, la définition de l'association elle-même et de l'aide apportée.

L'institution: mesure de l'engagement et définition de l'aide

Malgré le mouvement d'institutionnalisation décrit plus haut, les acteurs rappellent sans cesse que le cadre institutionnel est bien plus souple pour les bénévoles: on ne peut pas leur demander la même chose qu'à un professionnel, les obliger, et ils peuvent facilement partir en cas de désaccord. Les formations continues sont fortement recommandées mais ne peuvent être imposées. Par ailleurs, les accompagnants bénévoles ont toujours le choix d'accepter ou de refuser un accompagnement. Les règles auxquelles sont soumis les bénévoles fonctionnent donc plus comme une «structure ouverte et modulable» (Wieder 2010: 198) qui permet aux acteurs d'agir sur le cours de l'action. Ainsi, j'ai observé que les règles les plus suivies ne sont pas toujours les plus institutionnalisées: le contrat signé par le bénévole stipule qu'il doit participer aux séances de bénévoles, alors que le responsable salarié du programme ne peut l'obliger à venir. A l'inverse, aucune règle écrite n'impose un nombre d'accompagnements à faire, mais le responsable peut rappeler à son devoir un bénévole trop peu actif, mettant en cause sa volonté d'engagement. L'engagement des bénévoles doit alors s'analyser en situation, où il est sans cesse défini et redéfini. Les acteurs se servent ainsi des règles pour agir dans la situation et la manière dont est mobilisé le cadre institutionnel renvoie à la définition des rôles des acteurs, mais aussi, à travers eux, du rôle de l'institution qu'est l'association et de l'aide qu'elle apporte.

Pour montrer cela, j'analyse comment la présence de l'association en tant qu'institution est rendue visible et intelligible dans les interactions et comment les acteurs s'en pré-

valent pour faire sens de leurs actions. Analyser comment ils «font parler» l'institution au cours des interactions (Cooren 2010) permet de montrer, d'une part, que les acteurs n'ont pas la même autorité pour invoquer l'institution: un bénévole disant «l'association devrait s'occuper de ça» n'a pas le même impact institutionnel que lorsqu'un professionnel le dit. D'autre part, lorsque l'institution est invoquée, c'est souvent que sa propre définition est en jeu. La plupart du temps, le rôle de l'institution dans la situation n'a pas besoin d'être explicité et l'interaction fonctionne sur un savoir partagé. La chercheuse peut observer les traces ou les signes des différents statuts institutionnels, mais le responsable n'a pas besoin de signifier «au nom de ma position de responsable, je me permets de dire que...».

C'est donc l'observation de «cas négatifs», des situations qui ne font pas sens *a priori* (Katz 2010) – ici, quand les implicites sont explicités - qui permet à la chercheuse de comprendre ce qui se joue dans les interactions. Un responsable salarié invoque par exemple l'institution: «je vous donne le point de vue de l'institution», pour répondre à une bénévole qui exprime un désaccord avec lui au sujet d'une bénéficiaire. La bénévole dit qu'elle se sent coupable de ne pas aller un jour de fête chez la bénéficiaire, ne voulant pas la laisser seule. Le responsable soutient la position selon laquelle ils ne sont que des bénévoles et ne peuvent pas toujours être là. La définition de l'aide apportée par l'association constitue ici un enjeu, et l'institution est invoquée pour définir la «bonne mesure» de l'aide, esquisser un cadre et des limites à l'engagement des intervenants sur le terrain (Gayet-Viaud 2010: 446). Mobiliser l'institution permet au responsable d'énoncer les limites de l'association et les devoirs des bénévoles en tant qu'agents institutionnels, et tend à agir aussi comme protection pour les bénévoles, pour qu'ils ne portent pas la responsabilité de l'aide et ainsi pérenniser leur engagement. La question de la responsabilité est ainsi posée et l'institution vise à déresponsabiliser les acteurs en présence, sans quoi l'engagement des bénévoles n'aurait aucune limite définie puisqu'il repose en partie sur d'autres référentiels. Ici, la bénévole dit se sentir «moralement responsable» envers la bénéficiaire et le cadre institutionnel rappelé par le salarié n'enlève rien à son sentiment d'obligation morale, renvoyant à un engagement plus personnel qu'institutionnel. C'est bien la définition de l'aide apportée qui est en jeu, la bénévole et le responsable salarié défendant des mesures d'engagement différentes. La souplesse du cadre institutionnel pour les bénévoles rend difficile la distinction entre engagement institutionnel et engagement personnel. En effet, en l'absence de limites strictes, la «bonne» mesure de l'engagement et donc de l'aide de l'association constitue un travail accompli par les acteurs en situation, notamment pendant ces rencontres de bénévoles.

Conclusion

L'engagement souple et ouvert des bénévoles rend donc saillant la question de la responsabilité de l'aide et de la place de l'institution dans cette question. Finalement, à travers l'engagement des acteurs, c'est la définition même de l'aide qui est en jeu: les acteurs sont continuellement en train de la définir et la redéfinir en accomplissant, en explicitant et en négociant leur propre engagement dans l'action. Que fait tel programme? Quel est son but? Comment agit-il et jusqu'où? Ce sont des questions analysables en situation, où se joue la définition de l'association, de son rôle et de l'aide qu'elle met en place. La distinction entre les bénévoles et les professionnels salariés participe de cet enjeu de définition, pas seulement dans leurs statuts institutionnels, mais surtout dans leur engagement situé.

Ce questionnement pourra être élargi dans le sens où, de par leur engagement souple, les bénévoles identifient aussi des problèmes, des limites, des besoins chez les bénéficiaires, renvoyant l'institution à sa propre critique. Plus encore, cette source de réflexivité permet également de participer à la constitution des problèmes sociaux, ouvrant de nouvelles pistes sur le rôle des bénévoles dans les associations d'aide, et plus largement dans l'action publique. S'ouvre alors une «ethnographie du politique», avec l'analyse, dans les actions et les interactions, du souci du vivre ensemble des membres de l'association (Cefaï 2011), une ethnographie où la question de la responsabilité prend tout son sens politique puisqu'il s'agit de déterminer qui a la responsabilité de l'aide et quelle est la participation des associations d'aide à la constitution d'un bien commun.

RÉFÉRENCES

Cefaï Daniel
2011. «Vers une ethnographie (du) politique. Décrire des ordres d'interaction, analyser des situations sociales», in: Mathieu Berger, Daniel Cefaï, Carole Gayet-Viaud (Dir.), *Du civil au politique. Ethnographies du vivre-ensemble*, p. 545-598. Bruxelles: P.I.E. Peter Lang.

Cooren François
2010. «Ventriloquie, performativité et communication. Ou comment fait-on parler les choses». *Réseaux* 163: 33-54.

Emerson Robert, Fretz Rachel, Shaw Linda
2010 (1995). «Prendre des notes de terrain. Rendre compte des significations des membres», in: Daniel Cefaï (Dir.), *L'engagement ethnographique*, p. 129-168. Paris: EHESS.

Favret-Saada Jeanne
1977. *Les mots, la mort, les sorts*. Paris: Gallimard.

Gayet-Viaud Carole
2010. «Du passant ordinaire au Samusocial: la (bonne) mesure du don dans la rencontre avec les sans-abri». *Revue du MAUSS* 35: 435-453.

Genard Jean-Louis
2002. «L'émergence de l'associatif comme projet social, politique et culturel». *Pyramides* 6: 2-12.

Jayyusi Lena
2010 (1984). *Catégorisation et ordre moral*. Paris: Economica.

Katz Jack
2010 (2001). «Du comment au pourquoi. Description lumineuse et inférence causale en ethnographie», in: Daniel Cefaï (Dir.), *L'engagement ethnographique*, p. 43-105. Paris: EHESS.

Ossipow Laurence, Lambelet Alexandre, Csupor Isabelle
2008. *De l'aide à la reconnaissance. Ethnographie de l'action sociale*. Genève: ies.

Sacks Harvey
1974. «On the analysability of stories by children», in: Roy Turner (Ed.), *Ethnomethodology*, p. 216-232. Harmondsworth: Penguin.

Simonet-Cusset Maud
2004. «Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail», in: Dan Ferrand-Bechmann (Dir.), *Les bénévoles et leurs associations. Autres réalités, autre sociologie?*, p. 247-261. Paris: L'Harmattan.

Widmer Jean
2001. «Catégorisations, tours de parole et sociologie», in: Michel de Fornel, Albert Ogien, Louis Quere (Dir.), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, p. 207-238. Paris: La Découverte.

Wieder Lawrence D.
2010 (1974). «Dire le code du détenu. Enquêter sur la culture de la prison», in: Daniel Cefaï (Dir.), *L'engagement ethnographique*, p. 183-215. Paris: EHESS.

AUTEURE

Préparant une thèse dans le domaine des politiques et des aides sociales, **Maëlle Meigniez** est doctorante et assistante d'enseignement à l'Institut des sciences sociales, dans la Faculté des sciences sociales et politiques de l'Université de Lausanne.

Université de Lausanne, Institut des sciences sociales
Quartier UNIL-Mouline, Bâtiment Geopolis, 1015 Lausanne
maelle.meigniez@unil.ch