



Tour de vaisselle & compassion

L'implication des bénévoles dans un dispositif de séjour pour personnes âgées

Références publication

RIMBERT Gérard, « Tour de vaisselle et compassion. L'implication des bénévoles dans un dispositif de séjour pour personnes âgées », publié dans Fabrice Fernandez, Samuel L z , Hélène Marche (dir.), *Le langage social des émotions.  tudes sur les rapports aux corps et à la santé*, Anthropos-Economica, 2008, p. 263-288.

Références Web

<http://gerard.rimbert.free.fr/?p=49>

Jun 2008



La question du travail émotionnel se situe aux marges des conceptions traditionnelles de ce que sont les professions de santé, dont l'objectif est idéalement curatif : la santé doit être recouvr e, ou du moins préservée. L'échange émotionnel entre spécialistes et populations prises en charge peut être soit un élément accessoire à une démarche thérapeutique classiquement médicale, soit une démarche thérapeutique en elle-m me¹. Puisqu'il n'est guère possible de « guérir de la vieillesse », le cas des personnes âgées dépendantes relève potentiellement de ce second cas. Dire qu'accompagner la dépendance relève forcément du *care*, c'est tourner résolument le dos à toutes les postures réparatrices qui peuvent être adoptées par les professionnels. C'est imposer un découpage abstrait de ce qui est réparateur et de ce qui ne l'est pas, niant à la fois la démarche des professionnels et les formes de rémission non-médicales chez les personnes prises en charge. C'est enfin produire une vision statique de l'univers médical, dont l'histoire – même la plus

¹ Le paradigme théorique est donc le suivant : la séparation entre accompagnement et réparation, entre *care* et *cure*, ne doit pas seulement reposer sur une distinction en termes absolus, en termes de type de prise en charge. Il faut aussi prendre en compte la posture réparatrice des spécialistes : si, compte-tenu de la spécificité du « problème » pris en charge, il n'y a pas de guérison envisageable, la réparation, le *cure* donc, est éventuellement à rechercher ailleurs que dans son contenu habituel.



récente – est pourtant celle d'un déplacement des frontières de son champ d'intervention (Castra, 2003).

Le *care* est un mode de prise en charge qui n'existe pas seulement en marge des systèmes hospitaliers, dont la vocation est curative. Les structures associatives et les dispositifs publics sont susceptibles de mettre en œuvre une « éthique » humaniste (parfois d'inspiration religieuse) qui sert de carburant idéologique à un marché plus ou moins autonome du *care*. Ce marché de l'accompagnement a ses promoteurs, ses acteurs institutionnels et son personnel d'exécution. Ce dernier type d'intervenants comprend un important volant de main-d'œuvre flottante, volatile, dont la fidélité est problématique tant pour les responsables de ces dispositifs que pour les chercheurs en sciences sociales². Dans une optique plus resserrée, ce cas de figure fournit l'occasion d'étudier l'engagement « affectif », « émotionnel », « compassionnel » d'individus qui, contrairement à certains aidants professionnels, ne peuvent guère se retrancher derrière une mission aux contours bien délimités, une gestuelle codifiée et/ou une appartenance corporative exigeant de suivre l'attitude dominante. On peut faire l'hypothèse que ce type d'engagement est en quelque sorte sans garde-fou, *a fortiori* quand la « spontanéité » est encouragée par l'organisation qui recrute de tels individus comme bénévoles.

L'association les *petits frères des Pauvres*, qui entre autres choses organise des vacances pour les personnes âgées isolées, fournit un cas relativement exemplaire pour explorer ces hypothèses sur l'accompagnement émotionnel³. En effet, ces vacanciers sont pris en charge, pour l'essentiel, par des bénévoles (la plupart assez novices en la matière) ; et si dépendance il y a, elle n'est pas vraiment d'ordre physique, mais plutôt « psycho-affectif ». Il s'agit bien d'un dispositif non-médical, soutenu par des non-professionnels ; donc doublement en marge de l'univers du *cure*.

La question des émotions est centrale dans ce dispositif. En effet, la communication à destination des futures recrues bénévoles met l'accent, de façon sensible et impressionniste, sur la détresse des personnes âgées isolées (situation présentée comme d'autant plus insupportable durant les vacances d'été). Et surtout, l'attitude attendue des bénévoles est censée avoir plusieurs facettes : une participation aux tâches domestiques et un investissement de type affectif auprès des vacanciers. Cette exigence de cumul est un problème spécifique, qui synthétise l'interrogation sur la nature *éventuellement* curative de l'accompagnement émotionnel et le questionnement sur des formes non-contraintes d'investissement (les protagonistes

² Sur la déconstruction du paradigme de l'investissement moral « en pointillés », appliqué au cas du militantisme, voir Collovald, 2003.

³ Cette étude de cas a été mobilisée pour une recherche de doctorat arrivée à terme en 2006. Il s'agissait de comparer l'univers des maisons de retraite et celui du bénévolat, ce second volet s'appuyant sur une observation participante d'une dizaine de jours en tant que bénévole, d'une série d'entretiens, d'une étude statistique de la population des bénévoles, et de la documentation prescriptive de l'association. Le matériel d'enquête permet d'analyser comment les bénévoles s'approprient les consignes « humanistes » et comment se combinent travail moral et tâches d'intendance.



sont bénévoles). Bref, en s'appuyant sur le cas de l'investissement émotionnel, il s'agit d'analyser les conditions de mise en place de postures réparatrices, conditions relevant à la fois des actions réalisées et des motivations individuelles.

De l'extase religieuse au sentiment d'utilité

L'encadrement de la vieillesse dépendante est marqué par la polysémie des émotions. Elles sont à la fois un outil de travail, une récompense et un fardeau. Un outil quand la population prise en charge est en détresse ou en demande affective ; une récompense pour qui veut entretenir des relations chaleureuses avec autrui ; un fardeau puisque les émotions font parfois obstacle à l'accomplissement de certains gestes⁴. Ce caractère équivoque est visible dans les origines des *petits frères des Pauvres*.

La laïcisation des émotions

Le projet de l'association au moment de la création en 1946 était totalement identifié au vœu du fondateur, Armand Marquiset : servir le Seigneur à travers les pauvres. Les premières tâches des *petits frères* ont consisté, tout en apportant une aide alimentaire, à sortir les vieillards parisiens de leur isolement affectif, objectif qui est encore d'actualité (« *des fleurs avant le pain* » a toujours été la devise de l'association, résumant la priorité de l'aide spirituelle sur l'aide matérielle).

Aux origines de cette institution, on trouve à la fois des facteurs qui ont « travaillé » dans le long terme le cheminement du fondateur ; et un élément déclencheur, perçu comme une révélation. En effet, par ses origines familiales, Armand Marquiset a pu tisser un réseau assez dense de relations dans l'aristocratie et dans les milieux catholiques (qui ont permis le financement et fourni les infrastructures). Quant à la « révélation », elle eut lieu en juillet 1939, au cours d'une prière à la cathédrale Notre-Dame de Paris, durant laquelle il a vécu une expérience de communication divine. Ce fut le « le plus beau jour de sa vie » selon lui, après quoi il décida de vouer le reste de son existence au service des pauvres.

Les biens de salut convoités par les *petits frères des Pauvres*, à ce stade de leur évolution, ne relevaient pourtant pas de la seule extase religieuse. Cet état des choses tenait au fait que la relation des *petits frères* avec Dieu n'était activée que par l'intermédiaire des vieillards pauvres isolés qu'ils secouraient. Or, ce souci de l'action concrète, auprès d'une population faite d'individus singuliers, s'est avéré décisif pour l'histoire de cette institution. L'association a connu une évolution dans laquelle la question du statut religieux fut décisive.

⁴ Notamment au moment de la toilette effectuée par un soignant, moment de rencontre entre la gêne de l'aidant qui attende à la pudeur et celle de la personne âgée qui voit son intimité remise en cause (Delomel, 1999 ; Rimbert, 2006).



La laïcisation des émotions, autrement dit le déplacement des échanges émotionnels de Dieu vers les vieillards secourus, ne tient pas seulement à la dimension « terre à terre » de ce travail spirituel, mais aussi à la transformation qualitative des intervenants des *petits freres*. Il convient, pour comprendre cette évolution, de revenir, dans une perspective wébérienne, sur la génèse et la nature ascétique du « don de soi » qui caractérise des entrepreneurs moraux aussi charismatiques qu'Armand Marquiset. Isabelle Kalinowski note que « le développement d' une ascèse "virtuose", destinée par la privation et la contemplation, est un phénomène que Weber met directement en relation avec l'habitus des jeunes gens privilégiés économiquement et culturellement », par opposition à « l'ascétisme plus réglé et plus modéré du travailleur assidu à la tâche qui retourne le soir dans "le *home* bourgeois, propre et solide", ou encore à celui, plus routinier, du prêtre avant tout soucieux du strict respect du rite » (Kalinowski, 2005, pp. 110-111). Il faut pourtant prendre une certaine distance vis-à-vis de cette définition du virtuose comme pur ascète : les individus comme le fondateur des *petits freres des Pauvres* avaient aussi comme vertu de mettre la main à la pâte, ce qui au bout du compte rendait plus noble encore la dimension spirituelle. Une série de caractéristiques propres à ces « virtuoses » s'observe d'ailleurs dans les trajectoires de personnages comme Armand Marquiset ou, plus légitime encore, Saint-François d'Assise (qui était d'ailleurs le modèle de Marquiset). C'est ce que montre le tableau récapitulatif des caractéristiques essentielles des deux personnages (Christolhomme, 1998 ; Gobry, 2001).



Saint-François d'Assise	Armand Marquiset
Appartenance aux classes supérieures	
Fils d'une famille de riches marchands	Fils d'une famille de nobles, possédant des terres
Révélation christique	
Entend Dieu lui demander de reconstruire une église	Lors d'une prière, est convaincu qu'il doit créer un groupe pour aider les pauvres et servir Dieu
Dépossession et refus de la richesse matérielle	
Vend les biens de son père ; renonce à l'héritage	Offre aux « vieux amis » les propriétés familiales
Servir le Seigneur en servant les pauvres	
Aide les lépreux	Nourrit les vieillards sans argent à Paris
Activités subalternes	
Œuvre à la réfection d'un autel	Fait office de simple cuisinier
Charisme auprès des adeptes	
D'autres riches notables le copient et le suivent dans toutes ses démarches	Plusieurs jeunes gens entrent dans sa « communauté »
Volonté de ne pas être un chef bureaucratique	
Se montre maladroit dans la gestion d'un groupe toujours plus important (trahi par des bras droits)	Quitte les <i>petits frères</i> pour fonder <i>Frères des hommes</i>
Institutionnalisation au-delà de l'homme	
L'ordre franciscain est l'un des plus importants de l'Eglise catholique (plusieurs papes en sont issus)	L'association s'est laïcisée, mais a conservé les principes d'action du fondateur

Il y a également un élément d'ordre organisationnel qui explique ce processus de laïcisation. Le succès de l'institution, l'affaiblissement du mode de vie communautaire (après l'échec de la mise en place d'un Institut séculier au début des années 1960), « l'ouverture » aux femmes, le départ du fondateur en 1965, tout cela contribue à routiniser le charisme collectif du groupe. En quelque sorte, la sainteté émanant des membres des *petits frères* perd de son éclat au fur et à mesure que le groupe grossit en taille. C'est ce que notait Hughes au sujet de l'impossibilité de voir, dans tout groupe humain, l'exception être la règle.





« [...] La société idéalise, par ses préceptes et dans ses représentations symboliques, des degrés de vertu qui ne sont en fait pas réalisables par tous, ou qui ne le sont pas en combinaison avec d'autres vertus dans les circonstances de la vie réelle. Il apparaît que la société permet à certains d'approcher ces niveaux d'idéal (mais seulement pour une vertu) sous une forme institutionnelle qui entraînera à la fois un élan spirituel et la satisfaction de voir réalisé l'exemple de la sainteté, mais sans la menace que constituerait l'imitation par tous du modèle de la sainteté individuelle, et sans la menace pour la société d'un exemple contagieux. La sainteté du saint doit être seulement un peu contagieuse, de telle sorte que seuls quelques-uns seront atteints au même degré que lui, et que les autres ne seront atteints que sous la forme la plus bénigne. En fait, ces déviations apparemment héroïques entretiennent, du point de vue fonctionnel, une relation parasitaire avec le reste de la vie humaine ; c'est aux dépens des organismes plus vastes et moins héroïques qu'elles s'engendrent, naissent et vivent. »
(Hugues, 1996, pp. 162-163)

En définitive, il y a une relation circulaire entre laïcisation du personnel et disparition, tout du moins effacement, des figures prophétiques. C'est ainsi qu'on peut comprendre l'importance relative prise par la dimension *utilitaire* du « don de soi », tel que le pratiquent les membres de l'association. Ce contexte étant défini, il est alors possible d'aborder avec un œil ethnographique averti ce que sont les vacances dans les « châteaux du bonheur » des *petits frères des Pauvres*.

Produire l'enchantement

Les bénévoles semblent en mesure de sortir les personnes âgées de leur isolement, armés qu'ils sont d'un dispositif à la fois moral et matériel, bénéficiant de surcroît d'une population moins dépendante que celle qu'on trouve en maison de retraite. L'enchantement des vacances semble ainsi avoir toutes les chances de se produire, selon des modalités qui restent à préciser. Le recours à l'observation ethnographique paraît ici être la méthode à privilégier, car elle donne une dimension palpable aux discours volontaristes ; notamment celui sur la valeur de fraternité, censée être mise en œuvre dans la simplicité et la spontanéité des « élans du cœur ».



Le plaisir des sens

Bien que la fondation des *petits freres des Pauvres* par Armand Marquiset au lendemain de la guerre s'inscrive dans une trajectoire personnelle d'ordre spirituel, la dimension sensorielle de la joie offerte aux vieillards a toujours fait partie intégrante de l'action. L'alliance du matériel et du symbolique est préférée à une spécialisation soit dans une rhétorique du bonheur, soit dans un confort servi par une organisation impersonnelle et bureaucratique. Cette volonté de maîtriser l'ensemble de l'accompagnement, caractéristique de la méthode Marquiset, a été perpétuée dans les structures de l'association notamment par le refus de travailler avec les institutions étatiques. De plus, cette excellence dans la non-technicité facilite l'intégration des bénévoles (amateurs)   la dynamique d'activité. En mettant à distance les aspects techniques (donc un peu déstabilisants), l'institution rapproche les recrues de leur mission.

La dimension de cette distance la plus extérieure aux bénévoles, celle qui repose le moins sur leur action, tient à l'environnement. La plupart des vacanciers étant reclus soit en établissement d'hébergement, soit chez eux⁵, le fait de profiter d'un jardin, d'une terrasse et tout simplement du bon air de la campagne, tout cela au sein même de leur demeure provisoire, est déjà source de satisfaction. De même, les sorties proposées se font sans souci excessif d'organisation, dans des conditions rassurantes et sécurisées.

Plus ponctuellement, un autre moyen de susciter le plaisir des sens tient à la place donnée aux repas et aux apéritifs. Un cuisinier (professionnel) est présent quotidiennement sur les lieux du séjour. Pendant ces « vacances », la cuisine servie était riche, soignée et probablement assez onéreuse (comme en témoignait la qualité des viandes et poissons). Tous les repas comportaient une entrée, un plat, des fromages et un ou plusieurs desserts. Le plaisir de bénéficier d'une bonne cuisine, servie à table par les bénévoles, était clairement exprimé par les personnes âgées. Plusieurs d'entre elles ont explicitement établi une comparaison avec leur alimentation habituelle, en faveur de la nourriture des *petits freres*. Le fait qu'une soupe soit servie tous les soirs, mais presque toujours différente, était tout particulièrement apprécié. Chaque jour était l'occasion, le midi et/ou le soir, de prendre un apéritif. Les jus de fruit comme les alcools étaient de marque, ce qui démontre là encore l'importance accordée aux « plaisirs simples ». Fait lui aussi remarquable, les personnes âgées n'étaient guère freinées dans leur consommation d'alcool, en tout cas moins que ce qui s'observe en maison de retraite⁶ ; d'autant plus qu'il était également possible de

⁵ D'après mes propres investigations et selon les témoignages d'autres bénévoles, beaucoup de personnes âgées se plaignent de l'ennui qui règne dans la solitude de leur domicile, tout en craignant les sorties en raison de la fatigue qu'elles occasionneraient et de la peur qu'elles suscitent (chutes, agressions, etc.).

⁶ Dans la maison de retraite étudiée en guise de comparaison, un verre était autorisé pour tout le repas, après avis médical. Pour un panorama plus large de cette thématique, voir Thomas, 2003.



boire du vin à table. Cela dit, il serait faux de considérer cette façon de faire comme un simple laxisme⁷. Il s’agit plutôt de satisfaire un besoin à la fois physique et culturel, satisfaction à chaque fois manifestée par un expression de plénitude et de délectation. Ces moments sont vécus par les personnes âgées comme une sorte d’ cole buissonnière par rapport à leur mode de vie habituel.

Enfin, toujours plus près de l’intimité des vacanciers, le séjour était suffisamment peu rempli en activités collectives pour laisser du temps à la « bienveillance »⁸. Concrètement, cela signifie que les conflits de temporalités caractéristiques des maisons de retraite (Rimbert, 2005) n’existent que très peu : personne n’est contraint de se dépêcher. Ainsi, l’un des vacanciers passait presque tous les matins deux heures à prendre son petit déjeuner, sans compter qu’il était le dernier arrivé. Chaque jour, les différents bénévoles pouvaient prendre tout le temps nécessaire pour aider certaines personnes à s’habiller. Cela tient à la fois au ratio bénévoles/personnes âgées, que peut difficilement se permettre un établissement qui rémunère le personnel, mais aussi au choix de privilégier cette vacance au détriment d’un intense programme de sorties et autres  mulations culturelles. Ce traitement passe aussi par une attention aux soins bienfaisants pour le corps : une des personnes âgées considérant qu’elle avait « les jambes lourdes », nous avons été deux ou trois bénévoles à lui prodiguer une application de crème spéciale, par un long massage des jambes et de la plante des pieds, alors qu’il n’y avait aucune prescription médicale, ni même d’encouragement à agir ainsi de la part de l’aide-soignant intérimaire embauché pendant ce séjour.

Dynamiser la sociabilité

Produire l’enchantement, le temps des vacances, passe aussi par l’impulsion d’une communication dynamique entre bénévoles, entre personnes âgées, et surtout entre les deux. L’interg n ration n’est pas seulement une mise en présence, elle passe aussi par des conversations, en groupe ou dans l’intimité d’un dialogue. Les apéritifs, les repas, les marches dans la nature, ou encore l’aide à l’habillage s’avèrent être des situations dans lesquelles les personnes âgées cherchent presque toujours à engager la conversation. Les quelques vacanciers qui ne le faisaient pas étaient d’ailleurs invités à « raconter leur vie » ou à « dire s’ils étaient contents ». Parler est un savoir-faire spont n  et peu coûteux pour les bénévoles, mais très important pour les personnes âgées puisque c’est l’occasion de personnaliser la relation avec les « jeunes gens », et pas seulement de bénéficier du service d’un collectif de volontaires interchangeable. Ainsi, le cas de cet homme prenant tout son temps lors du petit-

⁷ En effet, les vacances pour personnes de plus de 50 ans en situation de précarité se déroulent sans alcool. De même le café associatif ouvert par les *petits frères des Pauvres* dans le 17^{ème} arrondissement de Paris en 1996 ne propose pas d’alcool.

⁸ Ce concept gérontologique tout à fait rhétorique revient à dire qu’il ne suffit pas de ne pas maltraiter les personnes âgées pour respecter leur dignité : il faut aussi leur apporter des choses positives.



déjeuner illustre cette personnalisation potentielle. Alors que ses grandes difficultés à parler (en raison d'un problème à la mâchoire) le classaient spontanément dans la catégorie de ceux qu'on ne peut pas vraiment comprendre, la bonne volonté de certains bénévoles, sous forme de relances systématiques et d'efforts pour recouper les informations ânonnées a permis de lui découvrir un parcours beaucoup plus singulier et gratifiant que celui de vieillard en fauteuil roulant : il était responsable d'une équipe de jardiniers du château de Versailles (ce passé professionnel, associé au prestige des lieux, a fait forte impression auprès de plusieurs bénévoles). Et c'est bien sûr avec les yeux brillants et des gestes enthousiastes qu'il a pu ainsi retravailler une présentation de soi jusqu'alors peu valorisante.

Pouvoir engager la conversation a d'autant plus de prix que les interlocuteurs sont attractifs. Or, du point de vue de l'âge, le fait même de parler à des jeunes gens qui incarnent le rôle de petit-enfant est déjà en soi une source de satisfaction. Le contact est habituellement raréfié avec la jeunesse, et il se limite bien souvent à quelques visites occasionnelles de la famille ou aux conversations de professionnels du soin et/ou du ménage soumises au tempo accéléré du temps de travail. Dans le cadre des vacances avec les *petits frères*, les bénévoles sont en permanence à la disposition des personnes âgées, aussi bien pour parler que pour écouter. Les conversations sont pour elles l'occasion de mettre en valeur leur culture : de parler des études, de l'actualité, ou de littérature. Les bénévoles étrangers occupent dans ces échanges une place de choix, puisqu'ils permettent à certaines personnes âgées de se placer en experts de la langue française, inversant en quelque sorte la relation de dépendance dans laquelle le monde social les place habituellement.

Le passage au tutoiement est un cas particulier dans cette sociabilité vacancière. Les bénévoles avaient pour consigne de ne jamais le proposer et encore moins de le pratiquer sans y avoir été invités. Les quelques personnes âgées qui ont choisi le tutoiement marquaient par là leur origine sociale : ainsi, les deux vacancières les plus bourgeoises n'ont tutoyé personne et se vouvoyaient mêmes entre elles alors que c'étaient de vieilles amies. Mais le passage au tutoiement n'est pas qu'affaire de classe sociale, puisqu'il n'était pas généralisé. Seules certaines personnes âgées tutoyaient délibérément les bénévoles comme les autres vacanciers. Les autres se rapprochaient en deux étapes : d'abord le tutoiement du bénévole pour qui ils commençaient à avoir de l'affection, ensuite en proposant d'être eux-mêmes tutoyés. Là aussi, les personnes âgées qui agissent ainsi se mettent en situation de pouvoir nommer explicitement qui a le droit de faire preuve de familiarité. Cet ascendant des vacanciers sur les bénévoles se faisait sentir dans la satisfaction de certains à être « élus » et dans le regret d'autres de ne pas l'avoir été⁹.

⁹ Une interrogation systématique sous forme de sondage oral ou de questionnaire permettrait de construire une hiérarchie des bénévoles en fonction du nombre de personnes qui les tutoient et qu'ils sont autorisés à tutoyer.



On voit alors à quel point la satisfaction des bénévoles n'est pas simplement dans l'investissement en tant que tel¹⁰, elle dépend aussi du résultat (en l'occurrence des vacances « enchantées »). Peut-on pour autant affirmer que l'éthique de la responsabilité (le résultat) prend plus d'importance que l'éthique de la conviction (les moyens mis en œuvre) ? Oui et non : tout dépend si on considère la démarche adoptée par chaque bénévole pris individuellement, ou bien celle du collectif des bénévoles, avec ses formes de régulation et de division du travail.

La division des tâches humanistes

Un séjour de ce type ne peut être complètement décrit sans prendre en compte les ambiguïtés du service des bénévoles auprès des personnes âgées. Les bénévoles doivent s'attacher à « donner le petit plus ». Ils doivent du respect aux vacanciers : tact, personnalisation des rapports et empathie sont de rigueur. Sans se soustraire complètement ni volontairement à ces exigences, les bénévoles sont pourtant amenés à les appliquer et à se les approprier de telle façon qu'elles sont, au bout du compte, plus ou moins transgressées.

Le décentrage des émotions

Salariat et bénévolat ne s'opposent pas radicalement : ces deux modes de mise au travail ont en commun de s'appuyer à la fois sur une contrainte extérieure et sur une auto-contrainte, dans des proportions variables. Le bénévolat tel qu'il est pratiqué lors d'un séjour avec les *petits frères des Pauvres* a ceci de particulier qu'il repose sur un engagement de la bonne volonté et de la bonne humeur pendant une dizaine de jours. Il se distingue donc d'engagements plus techniques, comme celui des « experts humanitaires »¹¹. Cette différence est notamment marquée par un régime particulier de mise à l'épreuve de l'action bénévole : le bénévole des *petits frères* bénéficie d'une certaine souplesse dans le jugement qui peut lui être opposé, d'un risque de sanction assez limité puisque aucun fait ou presque ne peut venir clairement invalider la qualité de l'engagement. Cette situation, faite d'un travail accompli en partie en se laissant vivre, garantit une certaine nonchalance, parce que d'une certaine façon elle l'exige.

Cette nonchalance vacancière, avec l'espèce de flottement dans les rôles et les attitudes qu'elle suggère, ne doit pas pour autant dissimuler l'ordre informel qui règne pendant ce type de séjours. S'agissant de l'investissement émotionnel des bénévoles,

¹⁰ Ce qui révèle les différences au sein même du « pôle virtuose » de l'univers du bénévolat. Par exemple, les volontaires les plus aguerris des centres de Mère Teresa en Inde sont mus avant tout par l'acte d'accompagnement, sa forme et son sens ; la finalité est autant là que dans une éventuelle guérison, de toute façon souvent improbable (Zunigo, 2003).

¹¹ Sur un exemple d'experts EDF faisant acte de bénévolat, voir Collovald, 2002.



l'observation participante fut l'occasion de voir à quel point sa distribution et son intensité étaient variables selon les individus.

La spécialisation des bénévoles

La division des tâches entre bénévoles est théoriquement inexistante. À des fins pratiques, l'organisation des tâches est planifiée à l'avance : tour à tour, des équipes de deux sont chargées de faire la vaisselle, mettre et desservir le couvert, assurer le service à table, laver le sol, nettoyer la terrasse, etc. La responsable du séjour a pris soin de faire en sorte que tout le monde fasse tout, ne cherchant pas à connaître les préférences de chacun. Chaque jour ou presque, nous avons une tâche de ce genre à réaliser. Parallèlement à cette polyvalence organisée selon des spécialisations à chaque fois provisoires, les bénévoles sont tenus d'être toujours prêts à aider un camarade dans l'une de ces tâches déterminées, mais surtout à tenir compagnie à une ou plusieurs personnes âgées, à les aider à écrire une carte postale, à leur apporter un verre ou encore à aller chercher un châle dans leur chambre. La planification des tâches matérielles s'opposait donc au caractère théoriquement illimité du travail d'accompagnement de ces vieux vacanciers. Pourtant, une routine s'est vite instaurée, s'appuyant sur un marché secondaire des tâches domestiques et sur une spécialisation du travail d'accompagnement, soit en concentrant son action sur certaines personnes âgées en particulier, soit en faisant du « relationnel » sur un mode bien précis. Ce marché secondaire permet d'échanger les tâches prévues par la planification de la responsable, dans la même logique de division du « travail d'accompagnement humain » en modalités dont on peut se faire une spécialité. L'un et l'autre de ces modes d'appropriation des règles officielles du fonctionnement du séjour sont réunis dans la pratique.

Les spécialistes en logistique

Trois bénévoles du séjour partageaient une vision commune du travail à accomplir : un bon accompagnement passe par une organisation solide des différents moments de la journée et par des locaux bien entretenus. Selon eux, la bonne conduite consiste à s'investir dans les tâches ménagères et à organiser la logistique (s'occuper du linge, préparer les sorties). Le deuxième versant de la définition de la conduite légitime se résume à une forme de courtoisie envers les personnes âgées : attentions en tout genre s'agissant de la soif, du froid, du sommeil ; conversations « viriles » avec les hommes, c'est-à-dire usage des stéréotypes de la sociabilité masculine (boire une bonne rasade de vin, faire du bruit avec la bouche et reposer fermement son verre sur la table) ; attitudes galantes avec les femmes (« La belle Madame L. reprendra-t-elle une part de tarte ? »). Quelques semaines plus tard, lors d'un repas de fête, l'un des bénévoles présentera lui-même à des amis en quoi consistait la tâche du bénévole : « *il faut être derrière eux toute la journée, hein ! [...] Eux sont en vacances, mais pas nous [...] Y a tout un tas de choses à assurer : il faut faire les chambres, aider à la toilette, pour certains* ». La dimension logistique est explicitement mise en avant dans la définition du poste proposée, insistant sur le fait d'être « derrière » les personnes



âgées, alors que les bénévoles qui mettent plus volontiers en avant la dimension relationnelle insistent sur la nécessité d'être « avec » les personnes âgées.

Les spécialistes en sociabilité légère

Deux bénévoles, l'un âgé de 20 ans, l'autre de 18 ans, venaient d'Espagne. Ils ne parlaient pas parfaitement le français. N'ayant à offrir que leur bonne volonté et se sentant tout de même un peu en vacances (c'était leur premier séjour à Paris), leur relatif sentiment d'incompétence les inclina tous les deux à user de leur jovialité dans le travail d'accompagnement. La rotation des bénévoles pour les tâches quotidiennes n'étant pas strictement contrôlée, ils ne se sont pas montrés particulièrement zélés, optant de préférence pour la proximité permanente avec certaines personnes âgées. Contre la norme exigeant idéalement un engagement égal quelle que soit la personnalité des personnes âgées, ils manifestèrent rapidement des préférences. Faire de petites promenades, rester avec les plus tardifs au moment du petit déjeuner, assurer les déplacements des personnes en fauteuil roulant, telles étaient leurs activités essentielles. Le succès de leur action bénévole passait à leurs yeux par l'accumulation d'échanges joyeux, de fous rires, de jeux simples et éphémères. Ici, l'assurance morale est liée d'une part au sentiment d'incompétence qui vient légitimer une division du travail qui ne les met pas dans le camp des plus ardues à la tâche, et d'autre part à la reconnaissance manifeste de leur jovialité par les personnes âgées, qui semblaient apprécier cette légèreté (jovialité improductive d'autant plus acceptable que d'autres bénévoles « assuraient » derrière).

La sociabilité intra-bénévoles, un risque de coupure avec les personnes âgées

La fraternité prônée par les *petits frères*, conforme aux pratiques communautaires des origines, passe aussi par un esprit de groupe entre bénévoles. Logés et nourris, ne croulant pas vraiment sous les tâches à accomplir, coupés momentanément des enjeux de la vie quotidienne, nous étions dans une sorte de huis-clos d'insouciance. L'équipe constituée le temps d'un séjour bénéficiait de confortables *coulisses*¹². Les coulisses du séjour s'étendent en fait partout ; elles ne sont pas qu'une sorte d'arrière boutique en retrait. Le simple fait de parler un peu vite ou à voix basse permet d'exclure d'une conversation les personnes âgées alentours. De plus, tous les moments de type tour de vaisselle ou mise de couvert, effectués en doublon, renforcent les solidarités et les confidences sur la vie privée. Ainsi, les liens entre bénévoles, parce qu'ils reposent sur des conditions matérielles fortes et rapprochent des individus proches en âge, peuvent rapidement devenir plus personnels que ceux tissés avec les personnes âgées. La situation fait songer au cas des colonies de

¹² « On peut définir une région postérieure ou coulisse comme un lieu, en rapport avec une représentation donnée, où l'on a toute latitude de contredire sciemment l'impression produite par la représentation » (Goffman, 1973, p. 110).



vacances : les animateurs se retrouvent entre eux, sans autre activité que celle de l'équipe officiellement réunie pour s'occuper des enfants, et vivent en accéléré les modes de rapprochements entre individus (  la fois parce que les moments de proximité sont quasi-permanents et les espaces de vie très réduits). Dans le cas des séjours des *petits freres des Pauvres*, le ratio bénévoles/personnes âgées est beaucoup plus favorable que celui animateurs/enfants, et les individus à encadrer nettement moins remuants, si bien que les profits de sociabilité sont plus élevés.

La fraternité ainsi développée entre bénévoles a pour effet pervers d'exclure les personnes âgées. Non seulement de nombreux moments de discussion et de consommation d'alcool ont lieu sans eux (tout particulièrement le soir), mais ces  v nements se déroulant en leur absence continuent à produire des effets en leur présence, puisque ce retard accumulé dans la sociabilité les met toujours plus hors-jeu de bien des conversations et d'allusions. L'importance de la sociabilité inter-bénévoles pour évaluer la qualité d'un séjour est confirmée par plusieurs témoignages de « professionnels » : l'aide-soignant intérimaire, a effectué depuis cet été 2003 une dizaine d'autres séjours, et cherche maintenant à se renseigner à l'avance pour savoir s'il y a ou non beaucoup de jeunes parmi les bénévoles. Par ailleurs, le cuisinier permanent sur le lieu d'hébergement observé m'a confié à plusieurs reprises qu'il préférait lui aussi les séjours avec des bénévoles qui « savaient se marrer »¹³.

La régulation par le laisser-faire

Le travail émotionnel auprès des personnes âgées est donc loin d'être l'application mécanique du « programme spirituel » de l'association. Les bénévoles se spécialisent rapidement dans un style particulier de sociabilité, dont le caractère compassionnel n'est qu'une modalité parmi d'autres. Ce travail se définit largement en fonction du goût ou du dégoût pour les tâches d'intendance (par exemple, avoir une conversation intime pour ne pas faire la vaisselle ; mais aussi multiplier les investissements d'ordre domestique pour masquer ou en tout cas justifier l'absence de travail compassionnel). La façon dont les bénévoles sont recrutés laisse pourtant supposer que l'engagement émotionnel va de soi, comme le montre les questions auxquelles les candidats au bénévolat vacances doivent répondre par écrit.

¹³ La transformation des personnes âgées en spectateurs correspond tout à fait à ce qui peut s'observer dans les petits salons des maisons de retraite : quand plusieurs membres de la famille viennent ensemble, les conversations se font essentiellement entre eux.



CE À QUOI LES BENEVOLES SONT PRÊTS

	« Avez-vous des compétences en cuisine ? »		« Acceptez-vous de participer à des tâches ménagères ? »		« Acceptez-vous de faire la toilette des personnes ? »	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
oui	43	65,2	60	91,0	41	62,1
non	18	27,3	3	4,5	22	33,3
ne sait pas	5	7,6	3	4,5	3	4,5

Source : fiches détaillées des néo-candidats au bénévolat vacances pour l'année 2004

Selon les intitulés des trois questions, les responsables des *petits frères des Pauvres* entérinent l'idée que la cuisine relève d'une compétence, mais que les tâches ménagères et la toilette des personnes sont faisables si on l'accepte. Or, cette optique laisse de côté non seulement le versant technique de la chose (surtout en matière de toilette, qui d'ailleurs enregistre le plus faible taux de réponse positive) mais également l'importance que ces tâches d'intendance sont censées avoir eu égard aux échanges d'ordre plus émotionnel. Autrement dit, il faudrait considérer que ce type d'échange n'a même pas à être accepté, tant il serait évident. Et pourtant, en réalité, la division des tâches (travail compassionnel compris) obéit à une logique d'auto-gestion, ou plus précisément de régulation par les dispositions. Il s'agit donc d'une organisation bien plus souple que ce qui s'observe en maison de retraite, au sein desquelles l'organigramme et les appariements titre / fonction obligent à se battre pour, le cas échéant, « faire sa position »¹⁴.

Ce laisser-faire n'est pas forcément optimal en termes de rémunération. Si l'émotion est une modalité d'implication parmi d'autres, elle reste centrale comme modalité de rémunération. Pour autant, le fait de ne pas être souvent en interaction avec les personnes âgées rend moins systématique ladite rémunération. Autrement dit, le retour émotionnel sur investissement non-émotionnel obéit à des règles plus complexes que le cas du simple échange affectif (qui superpose en un même moment le travail compassionnel du bénévole et la reconnaissance émue de la personne âgée). Dans ce cas de figure particulier, il semble que la rémunération d'ordre émotionnel soit fonction de l'appartenance au collectif. On peut ressentir avec émotion le rôle altruiste qu'on endosse en puisant dans une forme de trésor émotionnel collectif – l'ensemble des reconnaissances exprimées par les personnes âgées – à disposition des bénévoles. Mais pour être autorisé à s'approprier une part de ce trésor, il faut appartenir au collectif. Autrement dit, ce qui peut sembler anodin (l'ambiance, les

¹⁴ Sur le thème des positions professionnelles floues ou à faire, voir le numéro 32 de *Regards sociologiques*, 2006.





temps morts, la sociabilité la plus triviale, etc.) est décisif pour rendre « rentable » et donc pérenne l'implication bénévole auprès de ces vieillards isolés. Les entretiens que j'ai menés montrent d'ailleurs clairement que ceux qui se sont sentis peu intégrés au groupe ont également été peu satisfaits de « l'expérience » bénévole auprès des personnes âgées.

Il y a donc une leçon à tirer de la comparaison entre le modèle d'organisation des *petits frères des Pauvres*, atypique et amateur, et celui des maisons de retraite, plus standard et *a priori* plus professionnel. Quand il y a division des tâches (ce qui est quasi-obligatoire en raison des caractéristiques personnelles des uns et des autres et/ou d'une organisation du travail contraignante), la question de la rémunération symbolique de chaque protagoniste dépend finalement de la place dans le groupe ; de cette possibilité de s'approprier une part de la reconnaissance collective. C'est d'ailleurs à cette seule condition, en maison de retraite, que des membres du personnel à distance des personnes âgées (comme les femmes de service) peuvent aussi estimer participer au travail d'accompagnement de la dépendance. En définitive, ce constat oblige à remettre en question l'équation {efficacité = professionnalisme}.

Il s'agissait ici, en deux temps, de montrer comment la mise à distance de la religion, et plus précisément de sa dimension extatique, remet au centre de la rémunération symbolique de l'acte non la *forme* de l'engagement, mais sa *finalité* ; puis comment cette finalité peut être atteinte sans passer par la relation affective... Au bout du compte, l'usage limité de ses propres émotions (et de sa capacité à en engendrer) ne signifie pas nécessairement que la rémunération « à l'émotion » ne puisse avoir lieu. À la façon du capitaliste qui accumule du capital économique en investissant bien d'autres types de ressources que le seul capital économique, les gratifications reçues sur un mode émotionnel peuvent récompenser bien d'autres investissements que les seuls investissements émotionnels. Par exemple : soigner le ménage pour que « ça sente le propre » dans les chambres des personnes âgées, faire la vaisselle même quand ce n'est pas son tour, ou encore servir l'apéritif à la demande.

Il importait aussi de montrer combien l'enjeu de réparation, d'amélioration (même momentanée) des conditions de vie n'est pas nécessairement centré sur la dimension médicale de la santé. Le manque de relations affectives, l'absence de considération ou même simplement de relation un minimum individualisée, la disparition des « petits plaisirs » gourmands... tout cela est déterminant pour l'équilibre mental de ces personnes âgées fragilisées¹⁵.

¹⁵ La question ne relève peut-être pas complètement de la sociologie, mais il convient tout de même de remarquer, enquêtes ethnographiques à l'appui, que cet équilibre mental est un facteur décisif pour pouvoir et vouloir « se battre » contre diverses pathologies plus classiquement médicales. Par exemple, sur les rapports entre état psychologique et gestion de la douleur physique, voir Drees, 2007.



Ce travail d'observation empirique fournit aussi des enseignements épistémologiques et méthodologiques. Les questionnements liés à la pensée intime des individus, voués à rester sans réponse aisément objectivable, s'exposent au risque d'intellectualisation, *via* le recours à des concepts potentiellement équivoques. Ethique *ou* morale ? Dispositions morales *ou* dispositions affectives ? Adhésion à une norme *ou* dispositions ? Mieux vaut peut-être évoquer des contenus plutôt que de fonctionner par formules passe-partout. De même, la notion de désintéressement comporte le risque de tourner en rond (« intérêt dénié au désintéressement... »). Or, un moyen peut-être de sortir de cette impasse est d'analyser ces phénomènes dans une perspective interactionniste, et non en décortiquant un extrait d'entretien ou en recourant à la technique du portrait sociologique. Dans cette perspective, le regard ethnographique adopté sur la manifestation et la gestion des émotions offre un support empirique susceptible de rendre plus palpable cette notion de désintéressement. Dans le cas du bénévolat chez les *petits frères des Pauvres*, il apparaît ainsi que ceux qui cherchent le moins à se spécialiser en fonction de leurs préférences et qui ne s'enferment pas dans la sociabilité inter-bénévoles sont les plus ouverts à des échanges émotionnels avec les personnes âgées.



Bibliographie

- Castra M. (2003), *Bien mourir. Sociologie des soins palliatifs*, Paris, Presses Universitaires de France, coll. Le lien social.
- Christolhomme M. (1998), *La soif de servir : Armand Marquiset (1900-1981). Le fondateur des petits freres des Pauvres*, Paris, Fayard.
- Collovald A. (2002), « Pour une sociologie des carrières morales des dévouements militants », in : Collovald A., (sous la direction de.), *L'humanitaire ou le management des dévouements. Enquête sur un militantisme de "solidarité internationale" en faveur du Tiers-Monde*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, coll. Res Publica, pp. 177-229.
- Delomel M-A. (1999), *La toilette dévoilée. Analyse d'une réalité et perspectives soignantes*, Paris, Seli Arslan.
- Drees (2007), « La prise en charge de la douleur chez les personnes âgées vivant à domicile », *Etudes et résultats*, n 566.
- Gobry I. (2001), *Saint-François d'Assise et l'esprit franciscain*, Paris, Seuil, coll. Sagesses [1 re  d. 1957].
- Goffman E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1. La présentation de soi*, Paris, Ed. de Minuit, coll. Le sens commun.
- Hugues E. (1996), *Le regard sociologique*, Paris, Ehess.
- Kalinowski I. (2005), *Leçons web briennes sur la science et la propagande*, Marseille, Agone, coll. Banc d'essais.
- Regards sociologiques, n  32 (2006).
- Rimbert G. (2005), « Le chronomètre et le carillon. Temps rationalisé et temps domestique en maison de retraite », *Lien social et Politiques*, n  54, pp. 93-104.
- Rimbert G. (2006), « "Taisez-vous, vieille folle !" L'auto-contrôle des émotions en maison de retraite », *Face à face*, n 9 (www.ssd.u-bordeaux2.fr/faf/).
- Thomas H., Saint-Jean O. (2003), « Boire de l'alcool en institution. Un privil ge témoin de la citoyenneté ? », *Gérontologie et société*, n 105, pp. 151-160.
- Zunigo X. (2003), *Volontaires chez Mère Teresa. « Auprès des plus pauvres d'entre les pauvres »*, Paris, Belin, coll. Sociologiquement.