

## VOLONTARIAT ET PARTICIPATION CITOYENNE

**Nathalie RIGAUX, sociologue (Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix)**

### **Intervention dans le cadre de la journée d'étude organisée par la FCSS le 4 novembre 2002**

Je vais parler en tant que sociologue. Ce sera un éclairage à la fois très différent et je l'espère très complémentaire de celui de Michel Marée. Un éclairage au niveau de mes champs de recherche auxquels je me référerai à travers des exemples et qui ont inspiré l'essentiel des réflexions que je vais vous proposer.

J'ai fait pendant deux ans une recherche sur le volontariat et son sens à Télé-Accueil Bruxelles. Télé-Accueil est un service d'écoute téléphonique offert 24 heures sur 24 par des bénévoles sélectionnés, encadrés et formés par des professionnels.

D'autre part, un des autres de mes champs de recherche concerne le vieillissement, et en particulier le vieillissement quand il y a maladie. J'ai beaucoup travaillé sur la démence sénile, la maladie d'Alzheimer.

Enfin comme volontaire, j'ai beaucoup travaillé pendant une dizaine d'années au niveau de la lutte contre la pauvreté. Certains de mes exemples seront liés à cet aspect-là.

Mon intervention essaie de mettre en évidence la dimension politique du volontariat. Ce sera une réflexion à la fois politique au sens le plus fondamental du terme et une perspective éthique ou morale.

Mon intervention se fera en 2 temps.

Le premier temps sera un **plaidoyer** en faveur du volontariat. Je vais essayer de mettre en évidence ce que le volontariat peut apporter véritablement à la démocratie.

Dans un second temps, je viendrai avec des objections. En l'occurrence **trois objections** :

- On pourra me reprocher que les volontaires que j'ai décrits au moment du plaidoyer ne sont pas ceux que vous rencontrez. A la limite je les aurais imaginés, ce seraient des volontaires idéaux. Les volontaires réels correspondent-ils à ce profil idéal ?
- Deuxième objection: est-ce qu'il n'y a pas un problème de substitution entre bénévoles et professionnels ?
- Troisième objection : la question du désengagement de l'Etat Providence.

### **Plaidoyer**

D'abord le temps du plaidoyer : le volontaire est un citoyen. L'enjeu de ce plaidoyer est d'essayer de montrer qu'à certaines conditions, le volontariat est porteur d'enjeux essentiels pour le monde contemporain, un monde qu'on décrit essentiellement, en tout cas pour ce qui va m'intéresser ici, caractérisé par un désintéret pour la chose publique, pour la vie citoyenne.

Deux préalables. Je vais distinguer le volontariat du travail professionnel, non pas en termes de caractéristiques objectives, comme la formation ou le salaire, mais plutôt en termes de logique. La distinction de logique que je vais vous proposer est une distinction analytique pour essayer de clarifier ce qui différencie les deux, quitte à ce que, dans un second temps, on se rende compte qu'il y a peut-être d'avantage de recoupements.

Autre préalable, je vais essayer de réfléchir à mon intervention dans le contexte des services sociaux. Je ne prétends rien dire des volontaires qui travaillent dans d'autres secteurs.

*Le cycle du don : donner, recevoir et rendre*

Je vais essayer de dégager ce qui serait à mes yeux la logique spécifique de l'action volontaire. Je vais la situer à travers ce que les sociologues et les anthropologues appellent la

logique du don. La logique du don, telle qu'elle a été étudiée au départ par des anthropologues s'intéressant à des sociétés très éloignées des nôtres. Puis telle qu'elle a été également étudiée dans le monde contemporain, par les sociologues. Cette logique n'est pas du tout de l'ordre de la gratuité pure, qui est une fiction. Elle doit toujours être analysée dans un cycle à trois temps qui lie de façon très intime le fait de donner, le fait de recevoir et le fait de rendre.

Pour illustrer cette idée, – je sors du travail volontaire – je prends l'exemple de la relation parents-enfants. Il est évident que pendant toute la petite enfance, on peut avoir le sentiment que les parents sont les donateurs « nets ». C'est eux qui donnent énormément de leur temps, de leur énergie, de leur argent pour élever leurs enfants. Si on regarde néanmoins la relation parents-enfants sur le long terme, il est évident qu'on est vraiment de façon très typique dans une logique du don. Les parents peuvent attendre en retour de tout ce qu'ils ont donné, non seulement de la gratitude, un certain respect, mais à terme dans leurs vieux jours, le soutien de leurs enfants. C'est vraiment sous la forme d'une obligation. Quand on entend des personnes aider leurs parents vieillissant, ils peuvent le faire peut-être par amour mais ils le font aussi avec un sentiment très fort d'obligation. Cela fait partie de cette logique du don : j'ai beaucoup reçu, c'est à mon tour de donner.

Dans cet exemple, on voit bien que dire qu'il y a une obligation de rendre, une fois qu'on a soi-même reçu, ne veut pas dire qu'on doit rendre directement. D'une part, le délai peut être très long : j'ai beaucoup reçu enfant et je donne moi-même quand j'ai soixante ans à mes parents qui en ont quatre-vingt. La logique du don permet un très grand étalement dans le temps. D'autre part, elle permet aussi qu'on rende sous des formes non comparables. L'enfant peut rendre ce qu'il reçoit sous forme de cadeaux qui n'ont aucune valeur marchande : le beau dessin qu'on va coller dans son bureau. Le dessin n'a aucune valeur marchande, n'a rien à voir en termes d'équivalence avec ce que les parents ont donné. Et pourtant aux yeux des parents, ce petit dessin griffonné à la garderie a une valeur inestimable. On est dans une logique du don, pas dans une logique d'équivalence. Il y a une obligation de rendre mais pas du tout au moment où on a reçu, ni sous la même forme.

Ce rapide exemple situe l'importance de prendre en considération, quand on s'intéresse au don, non seulement le don lui-même mais tout le cycle : du donner, du recevoir et du rendre.

Je voudrais maintenant prendre chacun de ces temps dans le contexte du volontariat. Prenons d'abord **le temps du don** qui est le plus évident. Il est évident que le volontaire est un donateur. Il donne de son temps, de sa personne, de son énergie, etc. Comment analyser ce temps du don ? Sociologiquement on constate que celui qui est le premier à donner est en position de force. Parce que celui qui entame le cycle du don, même s'il s'ouvre un droit à recevoir à son tour, prend évidemment le risque que l'autre ne donne pas ce qu'il lui a donné. Comme dans la relation parents-enfants, les parents donnent beaucoup à leurs enfants mais l'enfant peut être ingrat. Le donateur court toujours le risque de l'ingratitude ou du non respect de l'obligation.

Il est en position de force également parce que l'autre est son débiteur. On oublie que « merci » vient de « je suis à ta merci ». Il est à la merci de l'offreur parce qu'il a une dette vis-à-vis de l'offreur.

Position de pouvoir, enfin, parce que le risque du don c'est que, même si je donne une chose matérielle, je donne aussi de mon esprit. Par exemple, le cadeau reçu de quelqu'un que vous n'aimez pas semble vous envahir parce que vous le ressentez comme une intrusion. Je prends un exemple très fort. Des chercheurs ont travaillé sur le don d'organes. On sait que dans le don d'organes, ceux qui reçoivent un organe font parfois – c'est un des grands problèmes du don d'organes – une réaction de rejet qui, pour une part, peut être expliquée par des raisons physiologiques. Mais des psychologues ont montré que le rejet de l'organe reçu est aussi un

rejet de type psychologique ou psychosociologique. Ce que le donateur a quelque fois beaucoup de mal à accepter, c'est cette sensation qu'en ayant reçu l'organe d'un autre, il est comme aliéné par la personne de l'autre. C'est à dire que c'est comme si en recevant un foie, un cœur ou un poumon, je devenais comme habité par l'esprit du donateur. Cela peut vous sembler très étrange, mais c'est ce que ressentent souvent les gens qui ont bénéficié d'une greffe d'organe.

Un dernier exemple pour vous montrer ce pouvoir du donateur. Dans le cadre des relations nord-sud, un certain nombre de chercheurs considèrent que le plus grand risque de dépendance pour les pays du sud vient de l'aide donnée par les pays du nord. Parce que donnant leur aide, leur technologie, les volontaires qu'ils envoient, c'est aussi leur culture qu'ils donnent et, d'une certaine manière, qu'ils imposent, avec tout ce pouvoir du donateur.

S'il n'y avait que ce moment du don, on pourrait craindre que le don fait par les volontaires inscrive la relation du don dans un rapport de pouvoir très fort. Celui qui donne à autrui risque de l'aliéner, de lui imposer sa manière de voir, sa manière d'être par ce don.

A mon sens, le don n'est une bonne chose pour celui qui reçoit que s'il a la possibilité de rendre. C'est-à-dire que cette relation de pouvoir qui s'instaure une fois qu'il y a don puisse s'équilibrer par le temps du receveur. Devenir receveur, pour le donateur, c'est tout un travail. Quand vous êtes volontaire, il n'est pas acquis d'office que de votre position de « c'est moi qui donne », vous allez si facilement pouvoir vous mettre dans une position plus basse socialement qui est celle du receveur. Vous me direz : en voilà bien une idée. Que pourrait donc bien donner en retour les populations qui ont reçu de ces volontaires majestueux dans leur acte de donner ? La question se pose d'autant plus qu'on est dans le secteur de l'action sociale où les populations auxquelles on a donné sont, selon divers critères, fragilisées. Ce sont des populations relativement précaires, que ce soit en termes de difficultés d'insertion, en termes d'emploi, de formation. Qu'est-ce que des gens dans des situations de relative précarité, ou fragilité sociale, pourraient bien donner aux volontaires ? Il ne s'agit pas - on l'a dit - de donner l'équivalent de ce qu'ils ont reçu.

Pour essayer d'avancer dans cette question qui ne me semble pas simple, je vais prendre quelques exemples. Un exemple d'un écrivain - Annie Ernaux - qui a beaucoup aidé sa mère atteinte de la maladie d'Alzheimer. Elle a fait tout un travail d'analyse de ce qu'elle vivait dans la relation à sa mère. Elle raconte dans un épisode très beau qu'elle va visiter régulièrement sa mère qui, après un long cheminement dans la maladie d'Alzheimer, se retrouve en institution. Sa mère est très dégradée physiquement. Elle ne parvient plus, par exemple, à porter un morceau de gâteau à sa bouche. Il faut la nourrir. Elle bave en mangeant. Elle présente une image dégradée de quelqu'un qui va très mal. Annie Ernaux, dans un premier temps, un peu de façon mécanique, se met à coiffer sa mère qui est en train de baver, et qu'elle voit comme une espèce de déchet de l'humanité. Sa mère lui dit tout à coup « j'aime bien quand tu me coiffes » et Annie Ernaux dit alors « tout a été effacé, elle est redevenue humaine ».

Ce qu'elle rend à sa fille, c'est l'expression d'une gratitude, c'est reconnaître que sa fille lui donne quelque chose de bon pour elle. Et recevoir l'expression de cette gratitude, fait dire à Annie Ernaux : tout a été effacé, c'est-à-dire cette femme que je voyais comme un demi humain, comme une infrahumaine, elle est devenue tout à coup tout à fait humaine. Pourquoi devient-elle humaine ? D'une part parce que la mère rend sous forme de gratitude ce qu'elle a reçu et - ce qui ne va pas de soi - la fille (Annie Ernaux) peut recevoir cette gratitude-là. Ce n'est pas évident parce qu'elle aurait pu dire : la voilà qui radote, qui baratine. Prendre au sérieux sa mère malade d'Alzheimer qui lui dit « j'aime bien quand tu me coiffes », représente une ouverture vers sa mère malade et suppose en même temps de pouvoir recevoir cette forme un peu particulière de merci.

Autre exemple qui pourrait nous mener à voir ce que des populations fragilisées peuvent rendre à ces volontaires qui leur donnent. Il est clair que ces populations fragilisées ont une expérience du monde et une expérience de la vie humaine très différente de celle des volontaires. On peut considérer que la majorité des volontaires - vous pourrez me contredire - qui interviennent dans vos services, se situent dans une autre position sociale, ont d'avantage de capital économique, culturel, que les populations qu'ils aident. Ils se situent ailleurs dans l'espace social. De ce point de vue-là, que peuvent leur apporter ces populations en fragilité ? Justement elles peuvent leur faire ce cadeau symbolique d'une autre expérience de la réalité sociale. Je prends comme exemple les bénévoles de Télé-Accueil.

Je vous donne un petit extrait d'interview d'une « jeune cadre dynamique » qui travaille depuis 10 ans dans le marketing et devient bénévole à Télé-accueil : *« J'ai pris conscience que travailler dix ans à fond et un peu excessivement pour une entreprise commerciale, ça m'a un peu gêné je dois dire. Bon, travailler de manière raisonnable dans une entreprise, soit, mais pas à l'extrême comme je l'ai fait pendant des années. Et me dire, tout ce surplus pour enrichir un patron, autant consacrer ce surplus-là et un petit peu de mes loisirs aussi quand même à aider les autres. C'est monté comme un réel besoin en fait en moi. Ça m'a donné une autre dimension dans ma vie qui devait être rapide. J'avais besoin de courir un peu partout et j'avais l'impression de faire des choses très superficielles comme ça. »*

Ecouter des gens en difficulté fait revoir autrement, à cette jeune cadre de marketing, sa propre existence professionnelle. Son existence lui apparaît tout à coup comme très superficielle. Autrement dit, elle nous dit qu'elle peut recevoir, dans son activité d'écoute, un nouvel éclairage sur sa propre vie. Vous pourrez me dire : vous jouez avec les mots, ils ne lui offrent rien du tout, ils lui racontent juste qu'ils vont très mal. Ils offrent, dans la mesure où parler de soi-même, pour dire qu'on va très mal, c'est un acte de confiance, c'est d'une certaine façon offrir de soi aussi.

On dit toujours : le bénévole donne de lui-même. Prenons l'expression au pied de la lettre: Il *donne de lui-même*. Et pour moi la grosse question est : et que reçoit-il de l'autre ? Dans le court extrait d'interview de cette bénévole ou dans l'exemple d'Annie Ernaux, il me semble que ce que le bénévole peut recevoir, c'est quelque chose qui est utile, pour lui. Ce n'est pas simplement une connaissance intellectuelle : qu'est-ce que c'est que d'être en décrochage scolaire ou d'avoir des revenus tels qu'on doit bénéficier de l'aide des services sociaux. C'est quelque chose qui est utile pour sa vie.

Certains bénévoles racontaient aussi à Télé-Accueil qu'ils avaient eu longtemps ce sentiment d'être extrêmement seuls au monde et d'être seuls à être seuls au monde. Une des choses qu'ils découvrent en écoutant des appelants, je ne vais pas dire que c'est le fait qu'ils sont plus seuls qu'eux, mais qu'ils le sont au moins tout autant. Autrement dit, d'entendre dans la solitude d'autrui quelque chose qui vient soutenir leur propre existence. Autrement dit, recevoir de populations très fragilisées une nouvelle façon de se situer soi dans le monde, reconsidérer la place qu'on occupe dans le monde. Lorsque le volontaire peut recevoir d'autrui, il est non seulement désintéressé comme on le dit, il est aussi intéressé - c'est le point de vue de la logique que j'essaie de défendre – et heureusement qu'il l'est pour pouvoir sortir de la relation de pouvoir unilatéral qui sinon caractériserait le don.

Troisième temps : **le moment de rendre**. Dans deux sens. Il est important, d'une part, que celui qui a reçu puisse rendre et, d'autre part, qu'il puisse être reçu dans ce qu'il va rendre. Ce qui ne va pas de soi. Cela s'oppose à cette sûreté de ce que je suis, de mes valeurs : c'est moi qui ai tout à apprendre à l'autre, lui n'a rien à m'apprendre. De là mon insistance sur l'importance de recevoir. Rendre c'est le fait de celui qui a reçu.

On peut aussi considérer que le donateur d'aujourd'hui, le volontaire, est en train de rendre ce que lui-même a reçu de mille manières, sous beaucoup d'autres formes, à d'autres moments de sa vie.

Je prends quelques exemples de ce que racontent des bénévoles à Télé-Accueil. C'est intéressant parce qu'on voit les passages entre professionnels-bénévoles. Les bénévoles, par exemple, avaient suivi une très longue psychothérapie et avaient eu le sentiment d'avoir été extrêmement bien entendus par le thérapeute professionnel. Après cette longue expérience de thérapie, ils ressentent ce besoin de rendre, sous une autre forme, une forme bénévole à Télé-Accueil. Cela n'a rien à voir avec le cadre psychothérapeutique. Ils ont le sentiment d'avoir tellement reçu du thérapeute qu'à leur tour ils veulent rendre.

C'est aussi là l'intérêt de la logique du don. On peut rendre à celui qui a donné mais on peut rendre aussi à d'autres. C'est ce que les sociologues appellent un système d'échanges généralisé. A donne à B, B donne à C, C donne à D, etc.

Si je prends le cadre familial, l'héritage est un système de don généralisé. Vous recevez de vos parents. Vous allez le transmettre à vos enfants qui vont eux-mêmes le transmettre à vos petits-enfants. Il y a une obligation de rendre, mais pas nécessairement à ceux qui vous donnent. Dans la logique de l'héritage il y a une vraie obligation de rendre. On parle de dilapidation en matière d'héritage parce que justement on est dans le cadre de la logique du don. Qui dépense rien que pour lui un héritage ne respecte pas cette obligation du rendre qui marque le système du don.

Un autre exemple parmi les volontaires de Télé-Accueil. Un homme qui s'est trouvé jeune orphelin de père :

*« Enfant j'ai fait l'expérience vraiment de la culture du don, d'un quartier qui aide une veuve avec ses trois enfants. D'une façon qui n'était pas du tout aliénante. On recevait des choses, on ne savait pas de qui, ça circulait dans le quartier d'une façon qui ne nous faisait pas nous sentir en dette. On ne se sentait pas les malheureux petits orphelins, on se sentait pris dans une logique de quartier qui soutient. A un moment je me suis rendu compte à quel point cette expérience que j'avais faite enfant dans mon quartier, avait été essentielle pour moi et j'ai eu envie de la rendre en devenant moi-même volontaire.*

Cet homme choisit Télé-Accueil. Cela n'a rien à voir avec l'expérience qu'il a faite, mais il rend.

Je trouve important aussi que les volontaires puissent se représenter leur activité non pas nécessairement comme « c'est moi qui donne » mais de façon beaucoup plus humble et située dans le contexte de ce cycle : je suis en train de rendre ce que j'ai reçu de vingt mille autres façons dans mon histoire de vie.

Voici un autre exemple qui m'a beaucoup frappé à Télé-Accueil. Il y a toute une série d'appelants. Certains appelants m'ont semblé particulièrement en difficulté, dans un état de souffrance psychique chronique. Ils sont particulièrement difficiles à entendre pour les écoutants, parce qu'entre autre leur détresse est chronique. Ils appellent tout le temps, toujours pour redire la même chose. Ce qui m'a fort intéressé c'est que ces appelants racontent au téléphone qu'eux-mêmes soutiennent des gens dans leur quartier. Ils font des courses pour Madame Unetelle, ils vont voir une vieille copine toute seule, etc. Ils rendent à d'autres l'énergie qu'ils reçoivent en appelant Télé-Accueil. Ils le relient eux-mêmes à ce dont eux bénéficient à Télé-Accueil.

Il y a un effet démultiplicateur du don. Le volontaire donne à une personne en difficulté qui, elle-même un peu requinquée par ce qu'elle a reçu, donne à d'autres. Et on peut imaginer qu'il y a un effet boule de neige.

A partir de là - je ne fais que reprendre des analyses qui ont été faites par bien d'autres que moi et dans d'autres sociétés que la nôtre - quelle est la notion fondamentale de cette logique du don ? Elle permet que des gens qui ne se connaissent pas - je pense que c'est très important par rapport aux bénévoles - se rencontrent. Par le fait que je donne quelque chose à autrui, autrui se rapproche de moi. Il était radicalement étranger : je ne savais rien de la situation des immigrés en Belgique, je ne savais rien de la situation des gens qui vivent dans les plus grandes difficultés économiques et financières. Le fait que je consacre de mon temps à eux les rapproche subjectivement de moi. C'est le constat des sociologues qui ont travaillé sur la logique du don : **la fonction essentielle du don c'est de créer du lien.**

De ce point de vue là, je m'insurge contre la réduction de l'activité bénévole à la **logique de l'équivalence**. Je trouve très intéressant de pouvoir calculer le nombre d'équivalents temps plein que représente le bénévolat ou la contribution des bénévoles au produit national brut. Ce qui m'inquiète, c'est quand on ne dit que cela du bénévolat. On essaie alors de convertir la logique du don dans un système d'équivalence marchand. Je trouve très important de situer l'intérêt du bénévolat dans ce qu'il a de spécifique et d'irréductible au marchand et qui est de créer du lien.

Je voudrais souligner que l'essentiel est la valeur des liens créés. Une valeur non calculable mais qui doit être prise en compte en tant que valeur du lien. A partir de cette façon de concevoir l'activité volontaire, on peut deviner qu'il y a une **dimension politique** très importante dans le bénévolat. En particulier, quand les bénéficiaires du don sont des populations fragilisées, en risque d'exclusion. Il devient tout à fait essentiel qu'il y ait des volontaires dont le sens essentiel de l'action est justement d'inclure des groupes exclus. Leur intérêt pour des gens en situation de précarité les réintègre dans un ensemble social. Des personnes grosso modo relativement favorisées – en gros les bénévoles restent davantage des gens des classes moyennes et supérieures – s'intéressent à des personnes en difficulté.

Voilà une façon très importante à mes yeux que des groupes exclus fassent partie des préoccupations de groupes mieux insérés ou qui ont une position relative plus favorable parce qu'à mon sens il y a eu véritablement échange. Si les volontaires ont pu découvrir non seulement le monde des autres mais aussi en faire quelque chose pour leur propre vie, ça doit nécessairement les transformer. Transformer par exemple leur vision. En termes plus strictement politiques, transformer leur vision, par exemple, des programmes politiques plus ou moins acceptables. Ça change vos priorités, il faut l'espérer, lorsque vous avez été véritablement en contact ou en échange avec des populations défavorisées. Votre façon d'évaluer les programmes, les hommes politiques, les alternatives en termes politiques. On peut considérer qu'une démocratie est vivante lorsqu'elle intègre des individus très différents. D'une certaine façon, c'est très facile de s'entendre rien qu'entre belgo-belges. La démocratie belge deviendra plus vivante si elle peut véritablement insérer - d'une façon à analyser - des populations d'origine étrangère ou des populations qui sont dans de grandes difficultés et en souffrance psychique, etc. Qu'elles puissent vraiment faire partie du souci de l'ensemble de la collectivité. Une démocratie est vivante si les individus sont prêts à considérer d'autres intérêts que les leurs exclusivement. C'est ce que permet le bénévolat : ouvrir les citoyens à des intérêts autres que les leurs.

Certains considèrent ainsi que le volontariat est véritablement le fondement moral de la démocratie. Ceci dans le sens où il fait sortir les individus du champ de leur petite province personnelle, du petit milieu qu'ils connaissent avec ses petits intérêts exclusifs. Fondement moral de la démocratie au sens aussi où le volontariat apparaît de ce point de vue comme l'expression d'une fraternité qui dans les termes Liberté, Égalité, Fraternité est certainement le parent pauvre. Nous vivons dans des sociétés sans doute beaucoup plus sensibles à un idéal

de liberté qu'à l'idéal de fraternité. C'est ce que rappelle le volontariat. Se lier à des inconnus différents de moi me semble renvoyer à cet idéal de fraternité.

### 3 Objections

C'est ici le tableau idéal, idéalisé, de ce que les volontaires peuvent apporter à nos sociétés démocratiques.

**Première objection :** *les bénévoles que nous connaissons ne sont pas du tout comme ça. Vous les idéalisiez quand vous dites qu'ils sont dans un véritable échange, qu'ils se laissent toucher par la différence en tant qu'elle leur apporte quelque chose pour leur propre vie. Ils ne sont pas du tout comme ça. Ils sont beaucoup plus proches de la relation de pouvoir, à la limite où ils essaient d'avantage d'imposer aux autres leur façon de vivre que d'être véritablement ouverts.*

Trois réflexions par rapport à cette objection.

D'abord, ma description est une visée, une espèce de plaidoyer, une espèce d'idéal. De la même manière qu'un professionnel ne peut pas être réduit à l'intérêt qu'il a pour son salaire, de la même manière un bénévole a sans doute une implication plus mêlée dans son engagement qu'exclusivement cet intérêt pour l'expérience différente d'autrui.

Deuxième réflexion : est-ce les bénévoles qui ne sont pas comme ça, ou est-ce les professionnels qui ne les voient pas comme ça ? Sur base de la recherche que j'ai menée à Télé-Accueil en passant beaucoup de temps à écouter les bénévoles, je suis convaincue que pour une part significative de leur activité, il y a vraiment cette ouverture à une expérience autre. Pourtant certains professionnels de l'institution n'avaient que méfiance par rapport à cette espèce d'engagement gratuit : *mais qu'est-ce que c'est que ces gens un peu étranges qui donnent de leur temps pour écouter le malheur d'autrui, sans formation.* Les professionnels ne sont pas nécessairement très ouverts à ce qu'il y a d'intéressant dans la logique du don. Est-ce parce que les professionnels raisonnent peu dans la perspective de la logique du don, qu'ils ne sont pas très attentifs à ce que les bénévoles trouvent dans leur activité bénévole ?

Dernière réflexion : quand bien même seraient-ils beaucoup moins *comme ça*, cela n'en reste pas moins pour moi un objectif important de la formation et des formations qu'on propose aux bénévoles. A savoir de les accompagner vers une position de donateur plus équilibrée. C'est-à-dire qu'ils doivent être davantage dans le registre de l'échange entre ce qu'ils donnent et ce qu'ils reçoivent qu'exclusivement dans la logique de ce qu'ils donnent. Dans la mesure où il y a une partie de l'activité des professionnels dans les différents secteurs qui consiste à accompagner les bénévoles via des formations ou l'accompagnement dans les actions qu'ils mènent, je pourrais vous renvoyer l'idée qu'on n'a que les bénévoles qu'on mérite. Les professionnels ont quelque chose à voir avec la manière dont les bénévoles exercent leur activité bénévole.

**Deuxième objection :** *les professionnels c'est mieux que les bénévoles en terme de qualité et d'efficacité parce qu'ils sont davantage formés.*

Quelques réflexions par rapport à cette objection.

Si les professionnels restent cantonnés dans cette logique, ils ne peuvent considérer comme valeurs que celles liées à une formation plus grande. Forcément, dans cette logique-là les bénévoles n'apparaîtront jamais que comme un ersatz de professionnel. On prend un bénévole

parce qu'on ne saurait pas payer un professionnel. On raisonne aussi caricaturalement tant qu'on ne peut pas voir que l'apport est d'un autre ordre que celui qui tournerait autour de notions comme efficacité, qualité de l'intervention, etc.

Je situerai le débat sur la complémentarité bénévoles-professionnels en posant deux questions. D'une part, En quoi les professionnels ont-ils quelque chose à apporter aux bénévoles ? J'ai déjà apporté un élément de réponse à travers l'idée qu'une des choses que les professionnels peuvent faire, c'est aider les bénévoles à réfléchir à ce qu'ils ont à apporter de spécifique en tant que bénévole et pas en tant que mini professionnel ou ersatz de professionnel.

D'autre part je pose la question de la complémentarité dans l'autre sens : qu'est-ce que les bénévoles ont à apporter aux professionnels ? Ce que les bénévoles ont à apporter est de l'ordre d'un questionnement critique des savoirs et des pratiques professionnels. Je ne nie pas l'intérêt de la formation et des savoirs professionnels. Il y a cependant des limites à ces savoirs et ces pratiques professionnels et les bénévoles pourraient jouer un rôle en termes de changement, d'empêcheurs de penser en rond, en arrivant avec le bol d'air frais. Eux ne sont pas pétris de x années de formation, de toute une culture professionnelle. Peut-être ce regard - celui du citoyen lambda - peut-il avoir un intérêt dans des services sociaux.

Par exemple, dans le cadre des soins de santé, l'activité bénévole a eu un rôle important dans la réflexion sur la question de la prise en compte de la souffrance et la prise en compte de l'accompagnement de la mort dans les services hospitaliers.

Un autre regard par rapport à ce qui apparaît souvent comme une des vertus de l'intervention professionnelle : une capacité à mettre à distance les bénéficiaires de l'aide. Sans aller jusqu'à dire que cette distance est mauvaise, des bénévoles peuvent avoir des choses à apporter sur les limites de cette distance. C'est l'expérience vécue par exemple, par les associations de volontaires travaillant dans l'accompagnement des malades atteints du sida. Leur intervention a beaucoup joué dans les services professionnels qui accompagnent les sidéens pour remettre en cause cette façon que les professionnels ont parfois d'ériger en valeur la distance qu'ils vont maintenir avec ceux qu'ils aident. Les volontaires plus proches des malades atteints du sida ont pu apporter des choses importantes.

Voilà non pas des réponses, mais plutôt des pistes à partir desquelles élaborer des réflexions. La question de la complémentarité entre action bénévole et travail professionnel est loin d'être résolue. Dans chaque service il y a à s'interroger sur les limites.

De ce point de vue-là, dire « *les professionnels vont faire les interventions plus techniques et les bénévoles le reste* » ne me convainc pas. C'est une manière de vider l'action professionnelle d'un contenu qui ne serait pas exclusivement technique. Une piste très dangereuse.

Dans la logique de l'objection « *les professionnels c'est mieux* », il y a évidemment l'objection de l'emploi. Si la logique du don peut apporter vraiment quelque chose de spécifiquement intéressant pour nos sociétés démocratiques, le tout au professionnel ne peut être la panacée. Autrement dit l'emploi n'est pas un objectif en soi. Il faut s'interroger sur la question « *un emploi salarié pour faire quoi ?* ». C'est la question de la complémentarité et des pistes ouvertes par la pluriactivité qui sont une meilleure piste que de dire « *s'il y a substitution c'est nécessairement mauvais* ». Il s'agit de partager à la fois le travail et l'accès à l'engagement bénévole parce qu'il y a vraiment un effet « *on ne prête qu'aux riches* ». Les



gens qui ont du travail sont aussi ceux qui s'intègrent non seulement dans le monde professionnel mais aussi dans le volontariat et la participation citoyenne.

Ceci mène à **la troisième objection** : le désengagement de l'Etat Providence. A la préoccupation de complémentarité répond également la préoccupation de ne pas réduire le bénévolat à être du travail gratuit. Quand on le réduit à ça, évidemment, les gestionnaires qui en partie nous gouvernent ont vite fait de dire que, pour éviter un accroissement de la dette publique, il faut essayer que ce soient des bénévoles plutôt que des professionnels qui fassent ces services-là.

Pour poser cette question du désengagement de l'Etat Providence - un réel risque à l'époque contemporaine - s'impose la nécessité de penser plus que l'on ne l'a fait jusqu'à présent la question : quelles sont les activités et quelles sont les types d'intervention qui demandent vraiment du travail professionnel subsidié par l'Etat (ou des services sociaux largement subventionnés par l'Etat) et puis quelles sont les activités ou les aspects des activités qui doivent, par nécessité sociale ou encore pour continuer à entretenir le lien social, être prestées par des bénévoles ?