

# Guide du bénévole social

Collection « Trames »  
dirigée par Bernadette Allain-Launay et Serge Vallon

L'objectif de la collection est de constituer une « bibliothèque de travail » des professionnels du champ social et médico-social. Elle propose des synthèses de connaissances, des outils de réflexion et d'analyse, toujours référés à la pratique professionnelle, selon notamment trois axes : les publics de l'intervention sanitaire et sociale, les structures et les modes de prise en charge, les pratiques éducatives.

DÉJÀ PARUS

Paul Marciano <i>L'étude thérapeutique</i>	Bernardette Bonamy <i>Technicien de l'intervention sociale et familiale</i>
Pascal Roman et Jean-Jacques Rossello <i>SESSAD, une institution nomade</i>	Philippe Gaberan <i>Cent mots pour être éducateur</i>
Philippe Chavaroche <i>Travailler en MAS</i>	Laurent Ott <i>Le travail éducatif en milieu ouvert</i>
Philippe Chavaroche <i>Le projet individuel</i>	Jean-Claude Gillet <i>L'animation en questions</i>
Arlette Durual et Patrick Perrard <i>AMP</i>	Georges Bonnefond <i>De l'institution à l'insertion professionnelle</i>
<i>Aide médico-psychologique ?</i>	Philippe Berthaut <i>La chaufferie de langue</i>
Mado Chatelain-Le Pennec <i>Dans les coulisses du social</i>	Alex Lainé <i>VAE, quand l'expérience se fait savoir</i>
Catherine Potel Baranes <i>Être psychomotricien</i>	Sous la direction de Serge Escots <i>Travail de rue et personnes à la marge</i>
Sylvie Archambeau <i>Atelier d'expression en psychiatrie</i>	Françoise Charrier, Joël Couteau, Jean-Jacques Geoffroy, Mariannick Seys, Joseph Roulleau, Richard Vercauteren <i>Tutelles et réseaux</i>
Daniel Coum <i>Repères pour le placement familial</i>	Denis Vaginay <i>Découvrir les déficiences intellectuelles</i>
Philippe Gaberan <i>Être adulte éducateur c'est...</i>	
Eirick Prairat <i>Questions de discipline à l'école</i>	
Claude Bynau <i>Accueillir les enfants en grande difficulté</i>	
Philippe Gaberan et Patrick Perrard <i>Moniteur éducateur</i>	

Retrouvez tous les titres parus sur : [www.editions-eres.com](http://www.editions-eres.com)

Extrait de la publication

Jean-Paul Arveiller

*Guide  
du bénévole social*

Trames



Extrait de la publication

Conception de la couverture :  
Anne Hébert

Version PDF © Éditions érès 2012

CF - ISBN PDF : 978-2-7492-2056-7

Première édition © Éditions érès 2007

33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse, France

**[www.editions-eres.com](http://www.editions-eres.com)**

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél. 01 44 07 47 70, fax 01 46 34 67 19.

# Table des matières

AVANT-PROPOS . . . . .	7
------------------------	---

Accompagnement, 9 ; Accueil, 11 ; Adaptations secondaires, 13 ; Assistance, 16 ; Association 1901, 22 ; Attachement, 25 ; Autonomie, 27 ; Bénévolat, 29 ; Bénévole, bénévolat (quelques définitions), 36 ; Bénévole (évolution lexicologique), 39 ; Bonnes intentions, 41 ; Compassion, 42 ; Contre-don, 44 ; Contre-transfert, 46 ; Coup de foudre, 48 ; Dame patronnesse, 50 ; Déprime, 51 ; Désir, 53 ; Distance (bonne), 55 ; Don matériel, 57 ; Économie psychique, 60 ; Effets de soin, 63 ; Effet pervers, 67 ; Effet requin, 73 ; Évaluation, 74 ; Familiarité, 76 ; Formation, 78 ; Fraternité, 80 ; <i>Good enough</i> bénévole, 82 ; Gratification, 85 ; Greffe de désir, 86 ; Groupe de pairs, 88 ; Handicap, 89 ; Hospitalisation à la demande d'un tiers (HDT), 93 ; Insertion, 96 ; Jargon, 98 ; Jeu du donner-recevoir, 99 ; Lien social, 100 ; Maltraitance, 102 ; Mensonge, 103 ; Ne pas nuire, 105 ; Nez dans le guidon, 108 ; Non, 110 ; Norme sociale, 114 ; Partenariat, 116 ; Passer la main, 117 ; Période d'essai, 121 ; Perplexomètre, 122 ; Personne de confiance, 124 ; Présence, 126 ; Problèmes,	
--	--

127 ; Projet politique, 129 ; Proximologie, 132 ; Psy, 133 ; Psychiatrie, 135 ; Psychothérapie institutionnelle, 138 ; Quelques raisons d'être bénévole, 142 ; Quelques raisons de ne pas l'être, 144 ; Ralentisseur, 146 ; Reconnaissance, 147 ; Relation d'aide, 150 ; Relation d'emprise, 152 ; Remerciements, 153 ; Rencontre, 154 ; Retraite, 155 ; Réussite, 157 ; La Rochefoucauld, 158 ; Santé mentale, 160 ; Secret, 161 ; Sentiment de préjudice, 163 ; Séparation, 165 ; Solidarité, 168 ; Supervision, 169 ; Tremplin, 171 ; Trop en faire, 172 ; Uniforme, 174 ; Urgence, 176 ; Violence, 178 ; Vulnérabilité psychique, 181.

BIBLIOGRAPHIE ..... 184

## *Avant-propos*

À qui s'adresse ce guide ? Aux personnes qui ont choisi l'engagement du bénévolat et en particulier d'un « bénévolat social », c'est-à-dire qui ont fait le pari d'aider d'autres personnes. Il s'adresse plus spécifiquement à ceux qui, dans cet engagement, se retrouvent en face d'autres personnes qui, elles, sont en situation de demander cette aide. Or, quand il s'agit d'écouter, d'aider, d'accompagner, cela crée, voire conforte d'emblée une inégalité dans la relation, puisque l'un est là pour donner et l'autre pour recevoir alors que, par définition, chaque personne est égale en valeur personnelle. Situation d'autant plus difficile à gérer quand on sait aussi que, parfois, la bonne volonté peut représenter la pire des choses et en rajouter dans l'aliénation de celui que l'on a face à soi. Alors comment faire ? La mission que se donne le bénévole est difficile, elle se heurte à de nombreux obstacles qu'il faut sans doute cerner pour

pouvoir tenter de les dépasser. À travers ce guide, il trouvera, nous l'espérons, quelques pistes qui lui permettront d'appréhender sa tâche avec davantage de réflexion, donc de qualité et d'efficacité. Il ne faut voir dans ce petit livre qu'un éclairage particulier, celui d'un professionnel de la santé mentale, susceptible d'alimenter une réflexion personnelle, et non un guide de conseil, encore moins de recommandations dans la mesure où chaque institution a généralement développé d'importants savoir-faire qui s'enracinent dans une culture et une philosophie spécifiques et qu'il convient de sauvegarder et de faire vivre dans leur originalité.

« Le bénévolat social recouvre l'ensemble des activités quelque peu organisées, qui sont conduites par des individus ou des groupes agissant de leur propre initiative et sans perspective directe de rémunération, en vue d'apporter des solutions ou une aide destinées à la résolution de problèmes qui relèvent de l'action sociale et sanitaire<sup>1</sup>. »

---

1. J.-P. Fragnière, P. Mermoux, *Le temps des bénévoles*, Sion, CFPS, 1989.

## *Accompagnement*

C'est le terme le plus souvent utilisé dans les pratiques qui nous concernent et dans toutes les pratiques sociales en général. La pratique sociale est une pratique d'accompagnement. Les dictionnaires étymologiques nous disent que le verbe accompagner signifie au départ : être en compagnie de. Il s'agit d'une simple juxtaposition de personnes, même si le « compain » avec lequel on se trouve est celui avec qui on partage le pain, ce qui dénote une relative intimité, une association. La comparaison avec l'accompagnement culinaire ou musical semble toutefois ici plus intéressante. L'accompagnement est ce qu'on ne sent pas ou n'entend pas mais donne le relief qui, sans lui, n'existerait pas. Autrement dit, dans les pratiques d'accompagnement, la règle d'or est que la personne accompagnée reste toujours le maître d'œuvre et le principal acteur de ce qui se passe, ou encore mieux, la vedette, le soliste. Pour celui qui accompagne, on comprend alors que discrétion et fiabilité sont les deux vertus cardinales qu'il faudra toujours rechercher. Le pianiste qui accompagne le chanteur doit soutenir le chant, en s'adaptant au soliste qui peut, lui, être conduit à prendre les initiatives qu'il aura « senties » en fonction du moment ou de sa forme du jour. En même temps, il continuera de jouer quoi qu'il arrive et le chanteur saura compter sur lui en cas de trou de mémoire pour le remettre dans sa mélodie et la continuité de la prestation. Enfin, et c'est prévu par la partition, quand le soliste a beaucoup donné, il a

droit à des moments d'interruption et de repos vocal, c'est alors l'accompagnateur qui, discrètement, assure l'intermède, permettant la continuité en attendant, puis lançant la reprise du soliste.

Enfin, au moment des bravos, le pianiste reste à sa place, dans l'attente que le soliste le fasse participer à la reconnaissance du succès. C'est toujours le cas en musique, pas toujours dans les pratiques d'accompagnement où l'accompagné « oublie » parfois d'apporter ses remerciements\* à celui qui pourtant a joué son rôle avec la fiabilité et la discrétion demandées par la situation. C'est aussi une des spécificités, et non une des moindres difficultés, de l'accompagnement social.

---

\* Les astérisques renvoient à des mots-clés traités dans le volume par ailleurs.

## Accueil

C'est naturellement, avec l'écoute et l'accompagnement\*, un des maîtres mots de la pratique. Dans notre cas, il semble qu'accueil et écoute se recourent tellement qu'ils ne forment pratiquement qu'une seule entité qui peut se définir par une attitude d'extrême attention à l'autre. La grande difficulté est que pour ce type d'accueil il faut à la fois être complètement soi-même et laisser toute la place à celui qui est reçu. Cette alchimie seule peut permettre à une réelle rencontre\* de se mettre en place.

On comprend donc que les deux écueils principaux se situent dans les positions suivantes. Il y a celle qui consiste à singer le psychanalyste en ne parlant que le minimum pour inciter l'autre à se mettre en avant et occuper le devant de la scène. Notre voix doit faire partie de l'échange et les « hum » ne suffisent pas pour être dans une réelle position d'accueil. La position plus « soft » qui consiste à reformuler systématiquement ce que l'autre vient de dire (qui fait référence à la non-directivité) ne semble pas nécessairement une meilleure attitude, trop technique sans doute. À l'inverse, l'attitude qui consiste à recentrer continuellement l'échange sur des références personnelles du genre : « C'est comme moi... » ou « moi aussi j'ai... » ne permet pas vraiment à l'autre d'exprimer ce qu'il souhaite dire.

À chacun donc de trouver, entre ces deux attitudes caricaturales, celle qui lui convient et lui semble la mieux adaptée, car on ne peut pas non plus cacher son naturel et, selon que l'on est plutôt réservé ou

plutôt expansif « de nature », notre position d'accueil sera différente, heureusement !

Enfin, il faut aussi penser que l'accueil n'est pas que du discours, c'est aussi une position et une attitude corporelles. Les gestes comptent aussi : sourire, poignée de main, attitude générale, échange de regards, s'ils sont le reflet d'un certain naturel, comptent au moins autant que ce que l'on peut dire.

## *Adaptations secondaires*

« Il ne veut pas s'en sortir » est un air souvent entendu de la part de bénévoles (ou de professionnels) confrontés à la « mauvaise volonté » de celui qu'ils accompagnent dans une démarche jugée pourtant comme positive pour lui. Comment peut-on expliquer ou comprendre cette attitude négative de celui qui, confronté à des difficultés objectives, n'entre pas dans le dispositif d'aide proposé, voire le met à mal dans une dimension qui semble parfois totalement masochiste ?

Les choses sont, en effet, souvent loin d'être simples mais la sociologie va nous apporter quelque lumière. Toute personne a des capacités adaptatives qui sont mises au service d'une recherche d'équilibre entre son milieu et lui, et on pourrait dire de n'importe quel milieu et lui. E. Goffman<sup>1</sup>, dans les années 1960, a mis en évidence, en étudiant certains lieux d'enfermement qu'il appelle institutions totalitaires (asiles, prisons, communautés religieuses, casernes...), certains mécanismes d'adaptation auxquels étaient obligés de se soumettre les internés pour pouvoir survivre dans le long terme. Adaptation paradoxale mais vitale psychologiquement. C'est ce mécanisme que certains ont décrit dans le cadre des camps de concentration où il était vital d'adopter une position passive d'adaptation au système d'oppression. « S'or-

---

1. E. Goffman, *Asiles, étude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Éd. de Minuit, 1968.

ganiser, cela signifiait d'abord accepter sans discussion la totalité du système. Accepter son absurdité, sa logique mortifère, renoncer à son identité sociale, se définir comme numéro [...] les prisonniers qui n'acceptaient pas le camp, restaient agrippés à leur mémoire, refusaient la brutale réalité nouvelle et gardaient l'espoir étaient condamnés<sup>2</sup>. » C'est aussi ce mécanisme que nous avons connu dans les hôpitaux psychiatriques il y a quelques années : les personnes hospitalisées contre leur gré revendiquaient leur sortie dans un premier temps puis, au bout de quelques semaines, commençaient à prendre les habitudes de l'hôpital, s'installaient même et alors, au bout d'un certain temps, il devenait difficile de faire avec elles un projet de sortie tant elles étaient devenues bien insérées à l'hôpital. C'est ce que l'on a appelé l'effet iatrogène de l'institution.

Il en va de même bien souvent avec les personnes dont nous nous occupons : elles restent attachées à une situation pourtant difficile, car elles y ont trouvé un équilibre précaire qui leur permet d'avoir le sentiment de maîtriser quelque chose de leur existence qui, sans cela, leur échappe totalement. Ce mécanisme d'adaptation secondaire consiste donc à s'adapter à la situation telle qu'elle est et a pour effet, bien souvent, de jouer contre les réels progrès et l'évolution vers une situation autre et probablement meilleure mais anxiogène car inconnue.

---

2. A. Ferrant, *Logiques de survie et auto-organisation*, colloque de Bron, 1997.

On peut même ajouter que ce type de situation est souvent conforté par nos dispositifs qui ont fabriqué, entre l'inclusion et l'exclusion, un nouveau statut, celui de personne en insertion, c'est-à-dire incluse non pas dans la société globale mais dans un dispositif auquel il faut s'adapter, ce qui éloigne, surtout quand ces dispositifs s'empilent, de la réelle intégration sociale.

## Assistance

Même si ce terme est, aujourd'hui, pour le moins vieillot, voire péjoratif (on parle aujourd'hui plus facilement d'aide sociale), c'est dans cette filiation que se situe l'action des bénévoles. Pour tous les dictionnaires, l'assistance est synonyme d'aide ou de secours, termes employés au cours de l'histoire en référence au divin d'abord (implorer le secours de Dieu), à l'humain ensuite (rechercher l'aide de ses pairs), enfin au matériel depuis les lois sociales de la fin du XIX<sup>e</sup> et du début du XX<sup>e</sup> siècle.

De tous temps, dans l'histoire de notre pays, les indigents ont pu bénéficier, sous certaines conditions, de l'aide de leur environnement : famille, voisinage, congrégations... Il s'agissait, selon l'expression de R. Castel<sup>1</sup>, d'une sociabilité primaire, qu'il définit comme régulation interne et naturelle, c'est-à-dire sans qu'il y ait d'organisation spécifique, chacun étant en quelque sorte responsable de son prochain moins favorisé.

De tous temps également un certain nombre de conditions étaient nécessaires pour « mériter » cette assistance. Elles se retrouvent sous la trilogie : incapacité (l'incapacité à travailler doit être évidente), proximité (il faut être affilié à un lieu : le vagabond est l'exemple type de celui qui ne mérite pas assistance), docilité (le bon pauvre est honteux et poli<sup>2</sup>).

---

1. R. Castel, *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard, 1995.  
2. J. Damon, *Essai sur le vagabondage et la mendicité*, Paris, Éd. de l'Aube, 1995.

Plus près de nous, un certain nombre de données historiques ont quelque peu modifié la donne dont nous sommes toujours héritiers. L'avènement de la société industrielle puis le déclin de ce modèle en sont deux moments importants.

La société de type industriel a posé avec acuité ce que l'on a appelé la « question sociale ». Qu'est-ce à dire ? Que cette société qui s'organisait selon un certain modèle laissait de côté des personnes qui n'avaient ainsi plus de place sociale, les travailleurs sans travail pour reprendre l'expression d'Hannah Arendt<sup>3</sup>. Autrement dit, ce système rendant les personnes à la fois agents et victimes de cette société, il fallait mettre en place un « social-assistantiel », un type de sociabilité secondaire, pour aider et soutenir ceux qui ne pouvaient subvenir à leurs besoins alors même que leur responsabilité ou leur paresse ne pouvaient être mises en cause.

Le social s'est donc mis en place dans cet interstice nouveau qui faisait ressortir le hiatus existant entre d'une part les principes de l'organisation politique (les Droits de l'homme) et d'autre part la réalité du système économique fabriquant une nouvelle population d'exclus et de démoralisés.

« Une société expérimente l'énigme de sa cohésion et tente de conjurer le risque de sa fracture<sup>4</sup>. » Ainsi est posée autour des années 1830 cette question sociale.

---

3. H. Arendt, *Condition de l'homme moderne* (1958), Paris, Calmann-Lévy, 1983.

4. R. Castel, *op. cit.*

Il va être ainsi question d'une assistance à ceux qui ne travaillent pas faute de travail, ces « moments d'inaction involontaire » qu'évoque le *Dictionnaire encyclopédique des sciences médicales* de 1864 dans son article « Assistance » : « C'est dans la Constitution française de 1848 que le mot assistance est employé pour la première fois dans le langage officiel pour exprimer l'action tutélaire et bienfaisante de la société envers ceux de ses membres que leur âge, les maladies ou les infirmités mettent dans l'impuissance de se suffire à eux-mêmes. Le mot assistance, dans l'acception que lui donnait l'esprit de cette Constitution, embrasse plus que les mots charité et bienfaisance auxquels on l'a substitué. L'assistance comprend en effet à la fois la prévoyance et le secours. C'est suivant les termes de l'un des rapporteurs à l'Assemblée nationale, la sollicitude de la société "entrant dans la maison de l'ouvrier pour assainir son logement, de son atelier pour rendre l'air plus pur et le travail moins dangereux, facilitant ses économies, encourageant sa prévoyance, prenant soin de lui dans les moments d'inaction involontaire, le soignant dans ses maladies et ses infirmités et lui donnant son appui pour les jours stériles et souvent délaissés de son enfance ou de sa vieillesse"<sup>5</sup>. »

L'aide ou la charité d'ordre privé est donc complétée par un dispositif public d'assistance, et le droit au secours est reconnu officiellement par la loi du 15 juillet 1893 pour confirmer ou compléter les

---

5. *Dictionnaire encyclopédique des sciences médicales*, chapitre : « Assistance », Paris, Asselin et Masson, 1864, p. 622.

mesures visant les personnes en situation de fragilité (aliénés en 1838, enfants et orphelins en 1874, vieillards infirmes et incurables en 1905, femmes en couche en 1913, familles nombreuses, chômeurs en 1914, etc.).

Cette logique de l'institutionnalisation de l'aide, passant par la création de la Sécurité sociale en 1945, a été poursuivie environ jusqu'à l'année 1975, acmé du modèle d'une société industrielle et riche qui semblait tout pouvoir faire pour ses sujets en difficulté. Sont ainsi érigés en « obligations nationales » par la loi du 30 juin 1975, « la prévention, le dépistage des handicaps, les soins, l'éducation, la formation, l'orientation professionnelle, l'emploi, la garantie d'un minimum de ressources, l'intégration sociale, l'accès aux sports et aux loisirs<sup>6</sup> ».

Depuis cette date, on s'aperçoit qu'un des effets pervers de ce système d'assistance, du remplacement de la solidarité par le solidarisme, a été d'invalider en grande partie les systèmes naturels de soutien réciproque. La sociabilité primaire semble ne plus présenter d'intérêt puisque la société globale se déclarait solidaire à la place des citoyens. Les réseaux de proximité, famille, voisins, amis, étaient pourtant gage de compassion\* et de ce que nous appelons communément lien social\*, dont chacun s'accorde aujourd'hui à regretter le délitement. Ce qui était naturel et faisait société a été institutionnalisé,

---

6. Loi n° 75-534 d'orientation en faveur des personnes handicapées, *Journal officiel de la République française*, 1<sup>er</sup> juillet 1975.

professionnalisé, y compris, comble du comble, le secteur même de la médiation.

Un pas de plus semble même avoir été franchi avec l'évolution du RMI. La loi de 1988 qui instituait cette prestation prévoyait un contrat, c'est-à-dire un engagement de l'allocataire à participer en quelque sorte à sa société d'appartenance et à ses valeurs culturelles, dont le travail. Cette contrepartie exigée de tous temps des assistés sous des formes variables, c'est-à-dire cette allégeance et cette adhésion aux principes qui la fondent, faisait que le pauvre devait, pour être aidé, se présenter sous la forme du « bon pauvre », c'est-à-dire méritant, éventuellement honteux de sa situation et impérativement de bonne volonté. On sait l'évolution du RMI qui d'aide est devenu un droit dont on n'exige plus de contrepartie, même de principe. La situation a naturellement l'avantage d'être moins hypocrite, mais introduit une dimension fondamentalement nouvelle qui est qu'une prestation peut être servie à des personnes qui peuvent affirmer haut et fort leur rejet du modèle social dont ils bénéficient !

Le bénévole d'aujourd'hui hérite donc de toute cette histoire. Il est à une place sans doute indispensable de garant d'un certain lien social, il est le représentant de cette sociabilité primaire indispensable, mais en même temps il est souvent assimilé par les bénéficiaires à un représentant du corps social, en place pour assurer des « prestations » auxquelles ils ont droit. Cela est par ailleurs souvent objectivé par le fait que le monde associatif a, ces dernières années, beaucoup évolué et constitue de plus en plus souvent