HAL
open science

Recension du livre de Dan Ferrand-Bechmann (sous la direction de) L'écoute, au cœur du métier bénévole, Chronique sociale, 2020

Simon Cottin-Marx

▶ **To cite this version:**

Simon Cottin-Marx. Recension du livre de Dan Ferrand-Bechmann (sous la direction de) L'écoute, au cœur du métier bénévole, Chronique sociale, 2020. Nouvelle revue de psychosociologie, 2021, p. 219-221. hal-03431317

HAL Id: hal-03431317

https://hal.science/hal-03431317

Submitted on 18 Nov 2021

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

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

Dan Ferrand-Bechmann (sous la direction de)
L'écoute, au cœur du métier bénévole
Chronique sociale, 2020

Coordonné par la sociologue Dan Ferrand-Bechmann, *L'écoute, au cœur du métier de bénévole* est paru aux éditions de la Chronique sociale. La maison d'édition, habituée à publier des livres de recherche et de formation interrogeant les pratiques sociales et professionnelles, offre cette fois un ouvrage qui donne à voir les réflexions que portent les bénévoles de l'association SOS Amitié sur leurs pratiques. Un livre qui intéressera ceux qui réfléchissent à la question du travail des bénévoles mais aussi ceux s'intéressent au travail social avec des personnes isolées.

Le livre est riche d'une dizaine de contributions diverses, d'universitaires et de membres de l'association, des résultats d'une enquête sur les bénévoles ainsi que d'un grand nombre d'extraits d'entretiens qui permettent de saisir le « métier » d'écoute des 1800 bénévoles de l'association. Chaque année, ces « écoutant(e)s » bénévoles de SOS Amitié, qui sont majoritairement des femmes (68 %), des retraité(e)s ou préretraité(e)s (91 % des bénévoles ont plus de 50 ans) et plutôt diplômé(e)s (75 % ont fait des études supérieures), répondent à près de 700 000 appels (sur les 3 millions reçus). Ils et elles entendent des problèmes de solitude et d'isolement, de santé physique et psychique, etc. Comme le rappelle dans son texte Guillaume Gillet, un psychologue membre de SOS Amitié, l'écoute « "généraliste", sans faille, sans jugement et anonyme, ouverte à tous, sans condition ni contrepartie, sans tri ni préférence pour des problématiques particulières » que propose l'association « est sans nul doute la seule dont disposent des personnes isolées psychiquement et socialement, qui tentent parfois compulsivement de survivre à leur détresse existentielle » (p. 102).

À la lecture de ce livre, parler de « métier » bénévole, comme le fait Dan Ferrand-Bechmann, apparaît comme tout à fait pertinent. Car si ces travailleurs bénévoles ne reçoivent pas de rémunération, leurs pratiques suivent des principes et des règles stricts qui perdurent depuis soixante ans. Ceux-ci s'inspirent de la méthode du psychologue étatsunien Carl Rogers et sont codifiés dans la charte de l'association. Ainsi, les bénévoles offrent à ceux qui les appellent, quelle que soit l'heure du jour et (surtout) de la nuit, une écoute anonyme, confidentielle, neutre, empathique, non jugeante, active, non directrice et centrée sur la personne qui appelle.

Si le cadre posé par la charte de l'association fait globalement consensus parmi les bénévoles, sa mise en œuvre n'est pas sans susciter des réflexions. Et c'est ce dont fait état cet ouvrage. Une des grandes questions que se posent les bénévoles est celle de la performance et de l'efficacité de leur travail. En effet, ils s'interrogent sur la possibilité de faire évoluer leur méthode pour introduire de la souplesse et se dégager de certains appels. Comme pour limiter les appels conversationnels ou compulsifs de personnes qui joignent SOS Amitié plusieurs

© Érès | Téléchargé le 18/11/2021 sur www.cairn.info (IP: 78.196.197.240)

dizaines de fois par jour et ainsi être disponibles pour recevoir les appels de souffrance ou d'urgence extrême.
La question de l'anonymat, de sa définition et de sa mise en œuvre fait aussi l'objet de réflexions. Celui-ci fait figure de règle impérative et de valeur fondamentale pour tous les écoutants. Cependant, les contributions montrent certaines évolutions qu'a connues l'usage de ce principe. Car à SOS Amitié l'anonymat ne se limite pas à l'écoute. Il a été et est parfois confondu avec secret. Il y a quelques années, « les écoutants ne disaient pas leur engagement, même à leurs proches, même à leur conjoint. Mais l'anonymat a changé de nature et, si on ne dit pas son nom au téléphone aux appelants et si on ne révèle pas l'adresse du poste d'écoute, il est possible d'en parler autour de soi sans révéler aucun détail sur les appels ni aucun nom évidemment. Cela permet davantage de publicité, de notoriété et d'information sur SOS Amitié et de s'ouvrir ainsi plus largement à des candidatures et donc à de meilleures possibilités de recrutement » (p. 122).
Le respect de l'anonymat pose aussi des problèmes éthiques aux bénévoles, comme lorsque l'appelant est « suicidant ». Les bénévoles doivent-ils appliquer strictement la charte, « n'agir que si l'appelant le demande ou bien prendre la décision d'appeler les secours » (p. 69) ? Comment réagir face à ce dilemme, sachant que l'anonymat est aussi la garantie d'une liberté de parole et d'écoute ? Qu'il permet aussi d'éviter toute identification des écoutants par les appelants ?
Une autre préoccupation qui se fait jour dans le livre, plus classique du monde associatif, est celle de la pérennité de la structure, du recrutement et de la fidélisation des bénévoles. Car être bénévole à SOS Amitié est loin d'être anodin et « engage » beaucoup. Être écoutant est très exigeant : cela nécessite de se former (régulièrement), de réaliser un nombre d'heures de bénévolat important et régulier, souvent en soirée ou la nuit, d'aller dans un lieu d'écoute parfois loin du domicile, etc. À cela s'ajoute le fait que la culture de l'anonymat limite la valorisation de l'action bénévole et ses rétributions symboliques. Comme l'écrit Dan Ferrand-Bechmann, « les bénévoles de SOS Amitié n'ont guère de salaire symbolique, ils n'ont pas de reconnaissance explicite ni de valorisation dans leur environnement social, familial ou de travail auprès duquel ils ne racontent pas – ou peu – leurs activités. Certains demandent donc d'être mieux reconnus et "payés symboliquement" par le plaisir qu'ils ont à rencontrer leurs pairs avec qui ils peuvent échanger sur les écoutes et en ayant plus de moments sympathiques et chaleureux dans les postes ».
Les différentes contributions de l'ouvrage restituent l'intéressante réflexivité des bénévoles sur les limites et difficultés qu'ils et elles rencontrent dans l'exercice de leur « métier » et comment celui-ci évolue. Le livre laisse cependant sur sa faim, car il ouvre une multitude de sujets, comme l'isolement social et le rôle des associations dans la lutte contre celui-ci, sans les approfondir de manière satisfaisante. Mais ce n'était pas l'objectif de cet ouvrage. Il faut donc le prendre pour ce qu'il est : d'abord un document de recherche et de formation interne à l'association, mais dont la lecture est intéressante, en particulier pour

© Érès | Téléchargé le 18/11/2021 sur www.cairn.info (IP: 78.196.197.240)

les travailleurs de l'écoute, car il donne des clés de réflexion sur le métier, son rôle et son ancrage sociétal et philosophique.

Simon Cottin-Marx
Sociologue, post-doctorant au LATTS (UMR 81 34),
Université Gustave-Eiffel

© Érès | Téléchargé le 18/11/2021 sur www.cairn.info (IP: 78.196.197.240)