

Chaire de migration, droit et société
Laboratoire d'études des processus sociaux
Centre de droit des migrations

Université de Neuchâtel
A.-L. Breguet 1
CH - 2000 Neuchâtel

FACULTÉ DES LETTRES ET SCIENCES HUMAINES

Mémoire de Master en sciences sociales

Pilier Migration et citoyenneté

Célia Bonvin

Déstigmatisation et (ré)affirmation des distinctions entre hôtes, bénévoles et salarié·e·x·s

*Ethnographie des relations interacteur·rice·x·s au sein d'un lieu d'aide sociale
d'urgence caritatif et œcuménique de Suisse*

Directrice de mémoire : Prof. Christin Achermann

Assistante doctorante : Gesa Teigelkötter

Experte : Dr. Léone Ruiz

celia.bonvin@unine.ch

Rue des Forgerons 3, 1700 Fribourg

Date : 05.09.2025

Remerciements

En guise de préambule, je souhaite adresser mes remerciements à toutes les personnes sans qui ce travail ne serait pas ce qu'il est.

Tout d'abord, je remercie tou·x·te·s les bénévoles et employé·e·x·s travaillant à Solidaria et les hôtes ayant participé de près ou de loin à ce mémoire : Francesca, Nour, Loïc, Candice, Sébastien, Idris, Lila, Nathalie, Liliana, Emanuela, Élise, Étienne, Julie, Hasan, Johana, Ricardo et Farid pour ne citer qu'elleux. Merci aux bénévoles du mardi avec qui j'ai appris le service malgré ma maladresse. Merci à Hélène, David et aux participant·e·x·s de l'atelier *Fraternels* qui m'ont chaleureusement accueillie lors de ces moments créatifs hebdomadaires.

Ma reconnaissance va également à Corinne, Léa, Benjamin, Hélène, Patricia et Mathilde pour avoir accepté de s'entretenir avec moi dans un cadre plus formel ainsi que pour leur sincérité lors de nos discussions. Un merci particulier à Léa et Benjamin pour leur grande disponibilité.

Je remercie chaleureusement ma directrice de mémoire Christin Achermann qui m'a soutenue tout au long de ce processus, me permettant d'affiner mes réflexions méthodologiques et analytiques au fil de ses relectures et de nos échanges bienveillants. Ma reconnaissance va également à Gesa Teigelkötter pour sa disponibilité et ses conseils rassurants.

Merci également à Wilson, Aurore, Elie, Lauriane, Audrey, Christelle et Leila pour leur écoute, leurs conseils et leur soutien, mais aussi pour nos échanges qui m'ont rassurée lors de périodes de grandes remises en question. Un merci tout particulier à Aurore, Christelle et Elie pour leurs précieuses relectures.

Et enfin merci à toute ma famille et mes ami·e·x·s de m'aimer et me soutenir même quand iels ne comprennent pas vraiment ce que je fais, aux chats que je côtoie régulièrement dans ma vie qui m'ont permis de garder le cap sans le savoir, à la médiathèque et aux autres personnes qui m'ont garanti un accès à des lieux calmes et sûres pour mener à bien ce travail.

Résumé

Ce mémoire propose une ethnographie des relations entre hôtes, bénévoles et salarié·e·x·s au sein de deux associations actives dans l'espace de Solidaria, un projet œcuménique et caritatif d'une ville d'un canton suisse. Ce lieu s'inscrit dans une longue histoire d'engagement des communautés religieuses dans le domaine de la lutte contre la pauvreté. En proposant diverses prestations matérielles (nourriture, douche, lessive, permanence médicale) et immatérielles (écoute, ateliers créatifs, accompagnement spirituel, permanence juridique) à toute personne en ayant besoin, il s'ancre également dans le réseau local d'aide sociale d'urgence.

À l'intérieur de cet espace, dans lequel travail social et religion cohabitent, transparaît une certaine porosité au niveau des rôles et délimitations des groupes d'acteur·rice·x·s qui m'a conduit à explorer les manières dont ils sont brouillés mais aussi réaffirmés dans les discours et les pratiques. Dans un premier temps, j'analyse comment les distinctions entre les acteur·rice·x·s sont renégociées par le biais d'une démarche de déstigmatisation menée par l'équipe salariée. Cette dynamique, contribuant à effacer momentanément les frontières de ces catégories, m'amène, dans un deuxième temps, à appréhender les façons dont les personnes travaillant quotidiennement dans cet espace tendent à réaffirmer en parallèle, à plusieurs niveaux et en mobilisant différents marqueurs, les distinctions entre hôtes, bénévoles et salarié·e·x·s. Ce travail, en adoptant une perspective critique de l'humanitarisme et du *care*, met ainsi en exergue les enjeux et tensions sous-jacents aux initiatives solidaires d'inspiration religieuse guidées par une logique humanitaire et collaborant avec des professionnel·le·x·s du travail social.

Mots-clés : organisation œcuménique et caritative ; travail social ; *religion-based solidarity initiative* ; aide sociale d'urgence ; Suisse ; humanitarisme ; pratiques de *care* ; *boundary work*

Liste des abréviations et noms fictifs

RSI	<i>religion-based solidarity initiative</i>
FBO	<i>faith-based organization</i>
<u>Noms fictifs :</u>	
La DMS	service diaconal actif dans l'aide aux personnes pauvres du canton de X.
Solidaria ¹	café-restaurant social situé à Y. et géré par la DMS. Il regroupe plusieurs associations fournissant des prestations aux personnes précaires du canton de X.
<i>Hébergement femmes</i>	lieu géré par la DMS hébergeant des femmes dans une autre ville du canton de X.
Y.	ville dans laquelle se situe Solidaria
X.	canton suisse dans lequel se trouve la ville d'Y.
<i>L'Accueil</i>	association responsable de l'accueil communautaire à Solidaria
<i>Fraternels</i>	association fondée par des hôtes animant des ateliers créatifs et organisant le <i>repas fraternel</i>
<i>La Consultation</i>	association assurant une permanence médicale à Solidaria
<i>La Permanence juridique</i>	association proposant une aide juridique à Solidaria
<i>Le repas fraternel</i>	événement mensuel organisé par l'association <i>Fraternels</i>
<i>La formation à l'engagement social et diaconal</i>	formation dispensée aux bénévoles et hôtes de Solidaria par deux personnes engagées au sein de communautés religieuses chrétiennes
<i>L'Entraide</i>	association active dans le domaine de la santé mentale louant un local à Solidaria
<i>Le Refuge</i>	structure proposant un hébergement nocturne d'urgence à Y.
<i>La Distribution</i>	association organisant une distribution alimentaire de denrées non-périssables à Y.
<i>La Faîtière</i>	faîtière regroupant les associations socio-caritatives actives dans le cadre de la ville d'Y.
Les IA	« intervenant·e·x·s accompagnement » salarié·e·x·s réalisant un accompagnement auprès des hôtes en salle

¹ Ceci est un nom fictif que j'ai décidé de donner à mon lieu d'étude afin d'en préserver l'anonymat. Pour ce faire, je me suis inspirée de la façon de procéder de Giada de Coulon dans sa thèse, celle-ci ayant assemblé deux qualificatifs caractérisant son lieu d'étude (Coulon, 2019, p. 18). « Solidaria » s'articule ainsi autour de l'adjectif « solidaire », abondamment utilisé dans la communication officielle pour décrire les projets ayant cours dans le lieu.

Table des matières

Introduction	9
1. État des lieux de la recherche et ancrage théorique	14
1.1. Travail social et bénévolat au sein d'organisations religieuses caritatives.....	14
1.1.1. Initiatives de solidarité d'inspiration religieuse et protection sociale.....	14
1.1.2. Structures d'aide sociale d'urgence et stigmatisation de la pauvreté en Suisse.....	16
1.1.3. Lieux de « bas seuil » et pratiques d'accueil.....	18
1.1.4. Relations interacteur·rice·x·s et négociations des rôles.....	21
1.2. Cadre théorique et conceptuel.....	23
1.2.1. Le prisme de l'humanitarisme.....	23
Caractériser l'humanitarisme.....	23
Humanitarisme et religions.....	25
Approches critiques de l'humanitarisme.....	26
1.2.2. Humanitarisme, travail social et pratiques de <i>care</i>	28
1.2.3. <i>Boundaries</i> et <i>Boundary work</i>	30
2. Méthodologie	33
2.1. Stratégies méthodologiques.....	33
2.2. Terrain d'enquête.....	35
2.2.1. Choix de l'objet d'étude.....	35
2.2.2. Négociation de l'accès au terrain.....	36
2.2.3. Réflexions éthiques, positionnalité et réflexivité.....	38
2.3. Corpus de données.....	42
2.3.1 Observations participantes.....	42
2.3.2 Entretiens.....	45
2.3.3. Dispositif de recension et sources écrites.....	47
2.4. Stratégies d'analyse.....	49
3. Un lieu d'aide sociale d'urgence caritatif et œcuménique	50
3.1. Solidaria, la DMS, <i>l'Accueil</i> et <i>Fraternels</i>	50
3.2. Profils des hôtes et des bénévoles.....	53
3.3. Aperçu du quotidien des bénévoles de <i>l'Accueil</i>	55
4. Démarche de « déstigmatisation » et remise en question des catégories	60
4.1. Caractériser la déstigmatisation à Solidaria.....	60
4.1.1. Déstigmatiser les hôtes et les bénévoles.....	60

4.1.2. Ancrage chrétien et interreligiosité.....	62
4.2. Incarner la déstigmatisation dans la pratique	65
4.2.1. Remettre en question le rapport aidant·e·x - aidé·e·x : « On est tous fragiles »	65
4.2.2. Proposer un cadre de vie familial pour les hôtes et les bénévoles.....	68
4.2.3. Impliquer les hôtes.....	69
Les ateliers des mardis après-midi.....	70
Le repas fraternel	71
Être « hôte-bénévole » : l'exemple de Mathilde.....	72
La formation à l'engagement social et diaconal	72
4.3. La déstigmatisation et ses défis.....	73
4.3.1. La « fragilité » au prisme de l'humanitarisme.....	73
4.3.2. Considérer l'articulation de plusieurs stigmates.....	75
4.4. Répercussions de la déstigmatisation sur les catégories d'acteur·rice·x·s.....	77
4.4.1. Porosité des délimitations entre les catégories d'acteur·rice·x·s.....	77
4.4.2. Fluidité des délimitations inter-associatives et communautarisation	78
5. Maintenir et réaffirmer les délimitations entre les groupes et les rôles.....	81
5.1. Différencier les rôles des salarié·e·x·s.....	81
5.1.1. « Être » versus « faire »	81
5.1.2. Animation pastorale et travail social	83
5.1.3. Accompagnement des bénévoles, des hôtes ou des équipes	84
5.2. Les hôtes et les « autres ».....	85
5.2.1. Les règles explicites et les normes implicites.....	85
5.2.2. Le partage et la disposition des espaces	87
5.2.3. Hôtes et bénévolat à l' <i>Accueil</i> : la limite infranchissable ?.....	89
5.2.4. Les hôtes : une catégorie vaste mais bien définie.....	91
5.2.5. Se distinguer des autres hôtes.....	93
5.3. Les bénévoles non-rémunéré·e·x·s et les salarié·e·x·s	94
5.3.1. Les pratiques d'accompagnement	94
5.3.2. L'ambivalence du tablier	96
5.3.3. Les stagiaires : une catégorie intermédiaire.....	97
5.3.4. Se réinsérer professionnellement par le bénévolat	100
5.3.5. Déléguer le travail d'accompagnement des hôtes	102
5.3.6. Reprendre ponctuellement le rôle d'un·e·x salarié·e·x	106

5.4. Enjeux du bénévolat et du salariat à Solidaria	108
5.4.1. Les avantages du bénévolat	108
5.4.2. Les défis de la collaboration entre RSI et travail social	110
Conclusion	112
Bibliographie	115
Annexes	121
Table des figures	125

Introduction

« J'arrive à 9h. Je me rends devant la porte d'entrée principale et m'aperçois qu'elle est fermée, comme le lieu n'est pas encore ouvert au public. Patricia me voit par la fenêtre et me fait signe de passer par derrière. Je vois quelques personnes à travers la vitre [...]. Je fais le tour et passe par l'entrée de l'immeuble. Patricia m'accueille, elle est au bar et porte déjà son tablier vert portant l'inscription « Solidaria ». Elle m'indique où poser mes affaires [...] elle m'explique que toutes les personnes bénévoles les mettent là. Elle me propose ensuite quelque chose à boire. Elle me dit qu'elle va commencer le briefing avec les autres dans quelques instants et m'invite à les rejoindre à la grande table à l'intérieur de la salle.

Je m'y rends [...] Je vois six personnes assises autour de la table. Je les salue et je m'assois à la seule place libre. Personne ne parle, je n'ose pas non plus parler et me contente de sourire aux personnes me souriant, comme Élise assise en face de moi. À cette table il y a une personne racisée [...], à côté d'elle Élise qui est assise à côté de Liliana². En face de Patricia, à l'autre bout de table, il y a Francesca et à sa gauche Idris. [...] Après quelques minutes de silence, Emanuela parle du temps qu'il fait et annonce que la température va baisser durant ces prochains jours. Patricia nous rejoint et salue amicalement les personnes en s'exclamant « Oh mais personne ne parle ! ». Élise essaie aussi de parler avec Liliana en lui demandant si elle va bien, cette dernière acquiesce. [...]

Patricia débute le briefing en commençant par me présenter [...] je réalise un travail de mémoire à l'Université de Neuchâtel et je suis là aujourd'hui pour observer, pas dans le sens de juger ou évaluer, mais pour comprendre le fonctionnement. Elle explique les rôles de chacun·e aujourd'hui [...] et poursuit en disant que je vais commencer en binôme avec Francesca pour les cafés et ensuite manger avec Élise pour voir le travail « d'accompagnement » qu'elle réalise auprès des personnes. Patricia et Élise considèrent qu'ainsi je pourrai d'abord voir le « faire » et ensuite « l'être ». Je devrai ensuite m'arrêter après le plat principal pour aider les autres bénévoles à desservir les tables [...].

Patricia évoque ensuite le dîner en décrivant sa composition : du riz avec un émincé de poulet et des légumes. Il n'y a pas encore de dessert prévu, mais elle dit qu'elle trouvera une solution. Emanuela propose de faire le riz avec des clous de girofles, du curcuma, etc. Patricia semble très contente mais pas Élise, elle craint que ce soit trop piquant. Idris ne parle pas [...] je vois qu'il traduit des choses écrites en arabe avec l'application google traduction. Emanuela est l'une des seules à parler. Par la suite, je vois plusieurs bénévoles en cuisine qui n'étaient pas présent·e·s au briefing, comme Lila » (obs.2 pp.3-5).

² Une liste contenant tous les pseudonymes de mes enquêté·e·x·s classés par groupes (hôtes, bénévoles, salarié·e·x·s) auquel·le·x·s iels sont attribué·e·x·s par les autres acteur·rice·x·s figure en annexe.

Cet extrait issu de mon carnet de terrain relate mon premier jour de bénévolat dans une association caritative et œcuménique active à Solidaria³, un lieu situé en Suisse et proposant des ressources de « bas seuil » pour toute personne en ayant besoin. Son caractère œcuménique⁴ ainsi que ses prestations l'inscrivent dans une longue tradition d'engagement des Églises et congrégations religieuses dans le domaine de la protection sociale, de l'« aide aux personnes dans le besoin » et de la « lutte contre la pauvreté » dans les États-providence européens (Maes et al., 2023, p. 211). Dans le contexte de la Suisse – un pays présentant un modèle conservateur basé sur la principe de la subsidiarité – les mesures de lutte contre la pauvreté s'articulent autour de l'assistance, conduisant à l'implication de nombreuses associations caritatives qui prennent ainsi le relais de l'État social (Guex, 1998 in Thélin et al., 2018, p. 100).

Au sein de ces organismes religieux, travail social et religion possèdent une longue et complexe relation et se trouvent souvent enchevêtrés (Crisp, 2014; Maes et al., 2023). Des travailleur·se·x·s sociaux·les sont en effet fréquemment engagé·e·x·s afin d'y réaliser un travail de proximité avec les personnes bénéficiant des services proposés (Maes et al., 2023, p. 211-212). À l'intérieur des collectifs chrétiens, recourir à la participation de laïcs bénévoles – entre autres dans des activités liées à la diaconie⁵ reposant sur l'entraide et la solidarité envers les personnes dites « démunies » – constitue une pratique récurrente (Bovay & Tabin, 1998, p. 74). Or, dans les domaines du social et de la santé, la distinction entre bénévoles (non-rémunéré·e·s) et professionnel·le·x·s (salarié·e·x·s) n'est pas toujours très claire en raison d'une dévalorisation des professions du *care*, qui sont pensées comme nécessitant moins de connaissances et compétences car étant majoritairement réalisées par des femmes (Van Bochove et al., 2018, p. 395). Elle est en outre brouillée par la présence de bénévoles qui travaillaient auparavant en tant que travailleur·se·x·s du social (*Ibid.*).

Ce mémoire propose ainsi une ethnographie des relations entre les acteur·rice·x·s actif·ve·x·s à Solidaria. Ce lieu est ancré dans la communauté chrétienne et concentre plusieurs associations proposant divers services à un large public. Les prestations comportent un accueil communautaire avec un accueil de jour, incluant un petit déjeuner gratuit et un repas de midi au prix de 5 CHF, ainsi qu'un accompagnement spécifique aux personnes sans-abri (douche, lessive, accompagnement), différents ateliers créatifs et artistiques, l'accès à un service de coiffure, une permanence médicale ainsi qu'une permanence juridique. Plus spécifiquement, Solidaria est un restaurant et café social, créé dans le cadre

³ Solidaria est un nom fictif utilisé afin de préserver l'anonymat du lieu de mon étude. La question de l'anonymat sera abordée dans le chapitre 2. Une liste des abréviations des noms d'emprunt figure à la page 5.

⁴ Signifiant ici la réunion de toutes les confessions chrétiennes.

⁵ Plus précisément, la diaconie est l'institution en charge de la charité envers les personnes « démunies » au sein des églises chrétiennes.

d'un projet de la DMS, un service diaconal actif dans l'aide aux personnes pauvres du canton, et en est aujourd'hui son siège. La DMS a pour mission de mettre en synergie diverses organisations en vue de répondre aux problématiques rencontrées par les personnes en situation de pauvreté dans la région. Du lundi au vendredi, un peu plus d'une dizaine de salarié·e·x·s – à la fois issu·e·x·s du travail social et de l'animation pastorale – s'activent dans le lieu. L'association la plus investie dans la salle du café-restaurant est *L'Accueil* qui assure un accueil communautaire de jour, mobilisant près de 65 bénévoles qui s'attellent quotidiennement au service et à la préparation d'une soixantaine de repas. L'association *Fraternels* assure quant à elle l'atelier créatif du mardi après-midi ainsi que d'autres événements. En soirée, Solidaria accueille une crêperie issue d'un projet d'insertion sociale et professionnelle géré par la DMS.

La porosité dans les rôles et les délimitations des groupes d'acteur·rice·x·s présent·e·x·s dans des lieux associatifs caritatifs à caractère social est également présente à Solidaria, tant au niveau des bénévoles et des professionnel·le·x·s, qu'en relation avec les bénéficiaires le fréquentant appelé·e·x·s les « hôtes ». Elle est particulièrement prégnante dans l'association *l'Accueil* et c'est également au sein de celle-ci qu'une démarche de déstigmatisation est la plus visible. Au travers de cette recherche, il s'agira donc de comprendre : *De quelles manières les rôles et statuts des acteur·rice·x·s d'un lieu caritatif et œcuménique de Suisse, proposant une aide sociale d'urgence à un large public, sont (re)négociés et réaffirmés par les personnes qui y travaillent quotidiennement ?*

Afin d'apporter une réponse à cette question de recherche, ce mémoire est divisé en cinq chapitres. En vue de mieux appréhender le contexte dans lequel s'inscrit mon objet d'étude, le premier chapitre consiste en une contextualisation de ce dernier au sein de la littérature académique et en une présentation de l'ancrage théorique. Il est composé de deux parties distinctes. Dans un premier temps, je me penche sur la collaboration entre *religion-based solidarity initiatives* et acteur·rice·x·s du travail social ainsi que sur leur rôle dans la protection sociale en adressant les besoins de groupes marginalisés. Puis, les logiques en œuvre dans le domaine de l'assistance ainsi que la stigmatisation de la pauvreté en Suisse sont abordées. Les structures d'aide sociale d'urgence endossant souvent une forme dite de « bas seuil », cette terminologie ainsi que les pratiques courantes s'y déroulant sont examinées. Enfin, les enjeux des relations entre les acteur·rice·x·s travaillant dans ces espaces, à l'intersection entre travail social et religion, sont évoqués. Dans un second temps, je développe le prisme théorique – l'humanitarisme – et les concepts – le *care* et le *boundary work* et les *boundaries* – adoptés afin de lire les relations et les négociations et réaffirmations des rôles, des statuts et des délimitations des groupes ayant cours dans la salle du café social.

Une seconde partie expose la méthodologie déployée afin de construire cette recherche. Premièrement, le choix des méthodes qualitatives, les stratégies méthodologiques ainsi que le positionnement épistémologique mobilisés sont explicités. Deuxièmement, je reviens sur les raisons m'ayant conduit à choisir Solidaria comme objet d'étude – et plus précisément les bénévoles et salarié·e·x·s travaillant pour les associations *l'Accueil* et *Fraternels* – et la manière dont l'accès au terrain s'est déroulé, suivi de quelques réflexions liées à l'éthique ainsi qu'à la position variable que j'ai occupée dans les relations avec mes enquêté·e·x·s. Troisièmement, les méthodes de récolte de données mises en œuvre – inspirées des enquêtes de terrain ethnographiques – font l'objet d'un approfondissement. Finalement, les stratégies d'analyse des données sont passées en revue.

Avant d'entrer dans l'analyse à proprement parler de mes données, un troisième chapitre dresse le contexte dans lequel Solidaria prend place. Celui-ci vise à donner un rapide aperçu de l'histoire du lieu, des associations et acteur·rice·x·s présent·e·x·s dans l'optique de pouvoir le situer, tout en caractérisant les profils des bénévoles et hôtes fréquentant le lieu et en décortiquant le quotidien des bénévoles à travers plusieurs vignettes ethnographiques.

Les chapitres suivants présentent les résultats obtenus à la suite de l'analyse de mon corpus de données empiriques, au prisme de l'humanitarisme et des concepts développés au chapitre 1.2. En vue de répondre à ma question de recherche, deux dynamiques principales ayant émergé de mes données sont successivement analysées dans ces chapitres.

Premièrement, le quatrième chapitre traite de la démarche de déstigmatisation promue à Solidaria. Pour ce faire, la sous-question suivante structure cette partie : comment les bénévoles et professionnel·le·x·s mettent en œuvre une démarche de « déstigmatisation » à l'attention de différentes personnes fréquentant Solidaria, comment est-elle pensée et de quelles manières impacte-t-elle les groupes d'acteur·rice·x·s présent·e·x·s et leurs relations ? Il s'agit tout d'abord de préciser quelles personnes mobilisent cette démarche, qui elle vise exactement, puis, de mettre en lumière la façon dont elle est concrètement mise en œuvre ainsi que les répercussions qu'elle induit sur les délimitations des catégories de personnes du lieu. En mobilisant le prisme de l'humanitarisme, ce chapitre développe également dans un deuxième temps comment les relations prenant place à Solidaria peuvent être lues à travers celui-ci et de quelles manières cette démarche de déstigmatisation visant entre autres à remettre en question le rapport aidant·e·x - aidé·e·x se retrouve pourtant à reproduire des inégalités et rapports de pouvoir.

La seconde dynamique – à savoir le maintien et la réaffirmation de certaines distinctions entre les statuts et rôles des acteur·rice·x·s – fait l'objet du cinquième et dernier chapitre. Plus précisément,

cette partie s'attache à répondre à la sous-question suivante : de quelles manières et dans quels buts certaines *boundaries* sont mobilisées par les salarié·e·x·s et reprises par certain·e·x·s bénévoles ? À l'aide du concept de *boundary work*, ce chapitre explorera ainsi à la fois les façons dont certaines délimitations relatives à des statuts sont renforcées – dans les discours et les pratiques – entre les hôtes et les autres personnes évoluant dans le cadre de Solidaria, mais aussi entre les bénévoles et les salarié·e·x·s, tout en mettant en lumière les marqueurs mobilisés ainsi que les enjeux sous-jacents à ces processus.

Enfin, une partie conclusive synthétise les résultats, les apports et les limites de cette enquête ethnographique. Je reviens par ailleurs sur la perspective critique mobilisée dans ce travail et mets en exergue les tensions inhérentes aux initiatives de solidarité d'inspiration religieuse fonctionnant selon une logique humanitaire ainsi que les défis et travers qui en découlent. Enfin, la question de la pérennisation d'un tel lieu est évoquée et une perspective radicale de la notion de *care* est envisagée dans l'optique de proposer des pistes de réflexions sur les façons de repolitiser les pratiques de *care* humanitaire.

1. État des lieux de la recherche et ancrage théorique

Ce premier chapitre a pour but d'exposer, de manière non-exhaustive, la littérature académique empirique et théorique sur laquelle je m'appuie en vue de contextualiser mon objet d'étude et de définir les perspectives analytiques et concepts pertinents pour appréhender mes données.

1.1. Travail social et bénévolat au sein d'organisations religieuses caritatives

1.1.1. Initiatives de solidarité d'inspiration religieuse et protection sociale

Cette recherche consistant à explorer la négociation et la réaffirmation des rapports entre les acteur·rice·x·s de deux associations actives à Solidaria, il s'agit tout d'abord de caractériser ce lieu caritatif œcuménique et d'en saisir les enjeux à l'aide de la littérature académique. À cette fin, un corpus d'études, nourri par les champs des *religious studies*, des sciences sociales et du travail social, s'est penché sur les liens entre travail social et religion, les deux se côtoyant fréquemment au sein de ces collectifs (Crisp, 2014; Maes et al., 2023, p. 211-212). Malgré les liens historiques que le travail social a entretenu avec les institutions et communautés religieuses jusqu'à la création du « *welfare* » et des politiques sociales au début du 20^{ème} siècle, sa relation à la religion a été peu à peu occultée entre autres en raison de la sécularisation de la société (Maes et al., 2025, p. 2). Cependant, durant ces dernières décennies, les chercheur·se·x·s en sciences sociales s'intéressant aux contextes de réduction de la pauvreté ont publié de plus en plus de recherches sur le rôle et les impacts des organismes à caractère religieux (Maes et al., 2023, p. 212). Les études sur la migration et les organisations d'inspiration religieuse ont également contribué au renouvellement de cet intérêt dans le contexte européen (Maes et al., 2025, p. 2). En outre, cette tendance s'inscrit dans la continuité de recherches ayant constaté une transformation, depuis les années 1980 et dans divers États-providence européens, du secteur bénévole, devenu un fournisseur important du *social welfare* (Göçmen, 2013, p. 497).

Au sein de cette littérature, deux courants issus de recherches en travail social explore la dimension religieuse du travail social (Maes et al., 2025, p. 2). Le premier explore le rôle de la religion dans le travail social et plus précisément les manières dont les croyances et pratiques religieuses influencent les usager·ère·x·s et les travailleur·se·x·s sociaux·les, par exemple au niveau des dilemmes éthiques ou des *professional boundaries* (*Ibid.*). Le second analyse quant à lui la relation entre le travail social et les initiatives religieuses, en considérant leur présence et leurs impacts sur la « *welfare provision* » (Crisp, 2013, 2014; Ferris, 2011).

Plusieurs concepts sont mobilisés en vue de définir ces collectifs religieux fournissant des prestations sociales diverses, le plus utilisé étant celui de « *faith-based organizations* » (FBO). Görçem le définit comme toute association bénévole liée à la foi « [...] *engaging in social welfare by providing social services, policy consultation, and advocacy* » et se focalise plus particulièrement sur celles œuvrant « [...] *for the poor, the sick, the elderly, the disabled, children, migrants or any other socially excluded group* » (Göçmen, 2013, p. 496). Ce concept est initialement apparu dans le contexte américain suite au *Charitable Choice Act* (1996) ayant permis aux congrégations et autres organisations religieuses fournissant des services sociaux de percevoir des financements du gouvernement (Biebricher 2011; Bielefeld et Cleveland 2013 a,b in Maes et al., 2024, p. 74). À ce propos, certain·e·x·s chercheur·se·x·s comme Maes et al. (2023 ; 2024) questionnent son utilisation dans le contexte européen, en raison des différences importantes quant à la reconnaissance étatique des FBOs aux Etats-Unis (*Ibid.*). Elles reposent entre autres sur l'environnement de l'État-providence ; la sécularisation et les rôles publics et privés de la religion induisant des fonds étatiques plus stables ; ou encore une meilleure acceptation des FBO dans les services sociaux (*Ibid.*). S'ajoutant à cela, plusieurs limites sont pointées du doigt, telle que l'utilisation du terme « *faith* » faisant référence à la tradition chrétienne – et plus particulièrement protestante – constituant ainsi un biais ; le mot « *organization* » n'incluant pas les initiatives dépourvues de structure formelle restreignant le spectre de la solidarité religieuse ; ou encore l'absence de précision quant aux activités des organisations ainsi que de la notion de solidarité pourtant centrale dans ces collectifs (*Ibid.* p.85). Maes et al. (2023 ; 2024) proposent par conséquent un autre concept davantage inclusif et transférable à d'autres contextes : les « *religion-based solidarity initiatives* » (RSIs). Iels les définissent comme des « [...] *Initiatives that, from a religious inspiration, aim at organizing collective action for and/or providing support or services to people in vulnerable positions* » (*Ibid.* p.86).

Au vu des limites du terme FBO, le concept de RSI me paraît plus juste en vue de caractériser le lieu de mon enquête. En effet, Solidaria est un café-restaurant social œcuménique issu d'un projet de la DMS et qui a pour but de donner accès à de nombreuses ressources (nourriture, écoute, accompagnement, soins médicaux, consultation juridique, activités sociales) d'habitude inaccessibles aux publics marginalisés.

La solidarité locale fondée sur la religion étant très vaste en Europe, Maes et al. (2025) ont tenté de saisir la complexité et l'étendue des RSI en se focalisant sur la ville belge de Leuven (Maes et al., 2025). Iels analysent leurs structures, leurs motivations religieuses et leurs pratiques en adoptant tour à tour quatre lunettes, soit la religion, la solidarité, l'organisation et l'emplacement (*Ibid.* p.1). Ce faisant,

iels identifient cinq catégories basées sur les structures organisationnelles, les relations avec les communautés religieuses et leur but opérationnel (*Ibid.* pp.8-9). L'une d'elles me paraît pertinente à mobiliser pour appréhender Solidaria. En effet, certaines RSI sont regroupées dans une catégorie englobant les organisations ou sous-organisations spécifiques au sein de communautés religieuses qui sont souvent à but non lucratif et peuvent par exemple être créées « [...] *to enhance cooperation with other organisations* » (*Ibid.* p.8). Cette dimension sera développée au chapitre 3.1.

En outre, bien que les publics cibles des RSI varient en fonction des besoins locaux et des missions définies, nombre d'entre elles ont pour objectif « [...] *to assist “the most vulnerable in society”, a broad category that includes people living in poverty, undocumented immigrants, homeless people, ex-prisoners, single people, young people ...* » (*Ibid.* p.9). De ce fait, les RSI comblent un certain manque dans le paysage du *welfare* en adressant les besoins de groupes marginalisés :

« *In navigating a secularised welfare landscape, many RSIs address unmet needs – particularly among marginalised groups – through low-threshold, community-based practices that resonate with social work values such as relational presence and cultural sensitivity (Crisp, 2017; Schrooten & Welschen, 2022)* » (*Ibid.* pp.11-12).

Les pratiques menées au sein des RSI prennent ainsi la forme d'activités communautaires « à bas seuil », similaires à celles présentes dans les structures de travail social. Ainsi, en opérant auprès de publics négligés par les services sociaux formels – comme les groupes vulnérables et marginalisés – les RSI endossent un rôle important dans le champ du *welfare* (*Ibid.* p.12). Par ailleurs, Maes et al. (2025) soulignent la nature fluide des identités des RSI et le façonnement de ces dernières par le contexte dans lequel elles s'inscrivent : « *Rather than flitting into fixed categories, RSIs display fluid, context-dependent identities shaped by religious, political, and institutional dynamics* » (*Ibid.* p.11). Dans ce sens, il apparaît nécessaire de décrire brièvement le système social suisse dans lequel Solidaria prend corps.

1.1.2. Structures d'aide sociale d'urgence et stigmatisation de la pauvreté en Suisse

En proposant des ressources couvrant à la fois des besoins matériels (nourriture, douche, lessive, etc.) et des besoins sociaux et spirituels (écoute, orientation vers des structures sociales, accompagnement spirituel) pour un public divers, Solidaria constitue une organisation privée s'inscrivant dans le paysage de l'aide sociale d'urgence de la ville d'Y. Afin de comprendre les enjeux de ce type d'aide, il s'agit de dire quelques mots sur le fonctionnement du système de protection sociale suisse. Ce dernier fonctionne sur le principe de la subsidiarité, reléguant ainsi une part importante des actions autour de la lutte contre la pauvreté au secteur privé et à l'associatif (Thélin et al., 2018, p.

100). En ce sens, l'organisation de l'action sociale est complexe et obéit à une logique dans laquelle l'État et initiative privée sont tous deux actifs (Keller, 2019, p. 20). Plus spécifiquement, l'aide sociale, issue de la réforme des lois cantonales sur l'assistance publique, représente le dernier filet de sécurité de l'État social suisse. Toutefois, celle-ci est uniquement accessible aux personnes possédant un droit de séjour sur le territoire suisse (Tabin et al., 2008, p. 5; 290). Dans ce sens, un réseau d'aide sociale d'urgence, incluant soutien public et organisations caritatives privées, fournit des ressources (hébergement d'urgence, nourriture, vêtements) aux personnes ne pouvant demander l'aide sociale ou cherchant à compléter d'autres aides reçues sous forme d'assurances sociales (ex. assurance-invalidité, AVS, etc.). De ce fait, malgré l'existence de l'aide sociale, les initiatives privées continuent de jouer un rôle important au sein du système social suisse (Keller, 2019, p. 21).

La sociogenèse des politiques d'assistance publique en Suisse réalisée par Tabin et al. (2008) met en évidence les logiques et rhétoriques à l'œuvre dans l'aide sociale, parfois reprises par les organisations privées (Tabin et al., 2008, p. 183). Iels notent une individualisation des situations de pauvreté dans les discours des responsables interrogé·e·x·s pour leur étude :

« Dans cette perspective, les parcours de déchéance peuvent toucher Madame et Monsieur Tout-le-monde. La pauvreté est un évènement à la fois banal et extraordinaire, un accident biographique, ce qui a pour conséquence que la question des rapports de domination s'efface de leurs discours au profit de la responsabilité individuelle et de la capacité ou non à saisir sa chance » (Ibid.).

Par conséquent, cette conception individualisante occulte les inégalités sociales (Ibid. p.189). Or, selon Borrelli et Bochsler (2020), la pauvreté ne repose pas seulement sur un manque de moyens financiers, mais constitue « [...] a multidimensional exclusion and deprivation process, which does not affect everyone equally » (Borrelli & Bochsler, 2020, p. 364). En ce sens, elle affecte des groupes divers qui tentent d'accéder à des ressources étatiques, mettant en lumière à la fois les inégalités et un accès différencié à celles-ci (Ibid.). S'ajoutant à cela, des études, comme celle de Tabin et Martin (2021), démontrent que des lois suisses « précarisent » certains groupes, les obligeant à recourir aux distributions de nourriture, d'habits ou encore aux hébergements d'urgence, etc. (Tabin & Martin, 2021, p. 6). C'est notamment le cas de la législation s'appliquant aux personnes étrangères en Suisse et plus particulièrement l'alinéa c de l'article 63 de la LEI stipulant qu'un recours à l'aide sociale induit une résiliation ou un non-renouvellement du permis de séjour⁶ (Ibid.).

⁶ Loi fédérale sur les étrangers et l'intégration (142.20) du 16 décembre 2005 (État le 1er août 2025), Article 63 Révocation de l'autorisation d'établissement, alinéa c, voir [RS 142.20 - Loi fédérale du 16 décembre 2005 sur les étrangers et l'intégration \(LEI\) | Fedlex](#)

De surcroît, la rhétorique présente dans les discours des autorités de l'assistance publique, en mettant l'accent sur les potentiels abus de la part des personnes « assistées » « [...] *participe à produire des stigmates sociaux à l'encontre de la population assistée par les effets d'amalgames que cette notion engendre* » (Tabin et al., 2008, p.234). Le partage entre pauvres « méritant·e·x·s » et « non méritant·e·x·s » est également très présent dans ces discours (*Ibid.* p.182). De ce fait, même si l'assistance est conceptualisée comme un droit constitutionnel en Suisse, elle s'accompagne du devoir de « s'en montrer digne » et d'être considéré·e·x comme méritant·e·x, représentant ainsi une condition pour y accéder (*Ibid.* p.231). Ces discours officiels, également véhiculés par les médias, contribuent à véhiculer une stigmatisation des personnes recourant à ce type d'aide (*Ibid.* p.255).

Les « stigmates sociaux » peuvent être appréhendés à travers la théorisation du stigmatisme développée par Goffman (2015), affirmant que la personne stigmatisée est généralement réduite à son stigmate et toutes ses actions se voient interprétées à travers celui-ci, la séparant ainsi des personnes considérées comme étant « dans la norme » (Goffman, 2015). La stigmatisation à l'encontre des populations pauvres bénéficiant d'assistance est également relevée par Thélin et al. (2018). Iels soulignent effectivement que la représentation de la pauvreté demeure marquée par des jugements moraux : « *Les « pauvres » sont perçus comme inaptes au monde du travail et restent compris-es comme des « cas sociaux », ce qui a pour conséquence de renforcer leur stigmatisation (Paugam, 2001)* » (Thélin et al., 2018, p. 99). Cette stigmatisation découle des représentations des populations pauvres construites dans les discours, les définissant comme des personnes « improductives », « flemmardes », « irresponsables » et « profiteuses de la générosité » (Borrelli & Bochsler, 2020, p. 370). De fait, l'existence d'un stigmate social des personnes considérées comme pauvres et recourant à différentes aides sociales est bien réel en Suisse et se répercute également sur les lieux de « bas seuil » proposant une aide d'urgence.

1.1.3. Lieux de « bas seuil » et pratiques d'accueil

L'« accueil bas seuil » est une pratique récurrente dans les structures d'aide sociale d'urgence mais aussi dans les RSI (Maes et al., 2025, p. 11-12) et se révèle centrale à Solidaria. Ce terme et ses dérivés – « accueil à bas seuil d'exigences », « accueil bas seuil » ou encore « seuil bas » – sont issus du jargon professionnel du champ du travail social et se réfèrent à un seuil bas d'accessibilité, comme l'illustrent les propos de Chobeaux : « *Travailler « à bas seuil » signifie donc ne pas mettre de seuil, de barrière, à l'accès aux lieux* » (Chobeaux, 2015, p. 63). Dans ces structures qualifiées de « première ligne », la personne n'a pas besoin d'exprimer une demande spécifique pour être accueillie et écoutée (Chobeaux, 2011, p. 40-41). Ce type d'accueil s'articule principalement autour de programmes

proposant une aide de base à la fois médicale et sociale, pouvant prendre la forme d'antenne médicale, d'hébergement d'urgence ou de repas ponctuels (Fondation ABS, 2023).

En ce sens, l'objectif principal de ces prestations est de garantir un accès à des ressources couvrant des besoins primaires dans l'optique d'aider à la survie des personnes (*Ibid.*). Des centres d'accueil à bas seuil ont initialement été développés en Suisse dans le cadre d'une politique de réduction des risques liés à la consommation de psychotropes qui visait à se rapprocher de populations « en rupture de liens sociaux » (Matasci et al., 2009). Par conséquent, le bas seuil propose également un accueil pour des groupes de personnes rencontrant des difficultés à accéder aux dispositifs médico-sociaux existants (Fondation ABS, 2023).

Toutefois, cette notion, souvent discutée, est parfois rejetée par les acteur·rice·x·s du domaine (Chobeaux, 2015, p. 63), en raison du jugement normatif attaché au qualificatif « bas » renvoyant à l'existence d'un « haut seuil », avec une connotation traditionnellement positive associée au haut et négative au bas (Dassieu, 2013, p. 151). Les propos de Bergmann-Zürcher, ancienne infirmière dans un centre d'accueil pour requérant·e·x·s d'asile en Suisse, illustrent ce fait :

« [...] j'ai officié avec grand bonheur comme veilleuse de nuit dans une structure d'accueil d'urgence, et découvert ce qu'on appelle avec une certaine arrogance « le monde du bas seuil » : les personnes infiniment vulnérables, soit du fait de leur provenance, de leurs addictions ou de leurs choix de vie – migrants déboutés ou sans domicile fixe, cabossés de la vie ou fâchés contre la société, musiciens de rues ou détenus lâchés dans la nature après l'exécution de leur peine » (Bergmann-Zürcher, 2024, p. 8).

Au regard des limites de ce terme, j'ai décidé de ne pas le reprendre et ainsi désigner Solidaria comme un lieu s'inscrivant dans le réseau d'aide sociale d'urgence⁷ de la ville d'Y., regroupant des acteur·rice·s actif·ve·s dans le domaine socio-caritatif.

La citation ci-dessus dessine également les contours des profils de personnes fréquentant ces lieux, soit un public très hétérogène. Comme souligné par Ansermet et Tabin (2014), ces espaces accueillent généralement des populations très diverses – des personnes avec un faible revenu, sans logement, toxicomanes, sans autorisation de séjour, mendiantes, rencontrant des problématiques psychiques – du fait des moyens à disposition ne permettant pas d'offrir des ressources spécifiques à chaque public (Ansermet & Tabin, 2014, p. 54).

⁷ À noter que le terme d'« aide sociale d'urgence » employé ici n'est pas la même chose que l'aide d'urgence cantonale accessible aux personnes frappées d'une décision de non-entrée en matière ou d'une décision d'asile négative.

Une pratique emblématique de ces lieux est l'« accueil libre »⁸, initialement apparue dans le champ de l'animation socioculturelle (Heimgartner & Libois, 2013; Libois, 2008). Libois (2016)⁹ propose un éclairage de cette notion :

« L'ouverture et l'accueil à toutes les personnes, quelles que soient leurs appartenances sociales, religieuses, culturelles est un des fondements de l'accueil libre. Il se pratique dans des espaces-temps qui offrent la possibilité de s'installer dans un lieu sans décliner son identité, sans obligation de consommer, ni avoir de compte à rendre sur les raisons de sa présence » (Libois 2016).

Il est ainsi caractérisé par une absence de contraintes institutionnelles et un accompagnement focalisé sur la relation et le dialogue avec la personne, à travers une écoute « sociale » pensée comme « [...] *ancrée dans le concret* » et une acceptation de la personne « *telle qu'elle est* » (Chobeaux, 2011, p. 41, 2015, p. 65). Chobeaux (2015) ajoute que l'accueil se construit autour des besoins immédiats exprimés par la personne – correspondant souvent à des besoins primaires peu ou mal pris en considération – et se réalise sans jugement (Chobeaux, 2015, p. 65).

Par conséquent, le prérequis de cette approche repose sur le relationnel, passant par une disponibilité à l'autre, et cherche à recréer une relation professionnelle avec la personne (*Ibid.*). Ces pratiques divergent de celles réalisées dans les structures de travail social classiques, dans la mesure où elles se fondent sur la dimension relationnelle sans objectifs clairement définis quant à la situation de la personne bénéficiaire et son éventuelle évolution. En ce sens, cet accueil « [...] *tend à rompre la relation de domination douce qui sous-tend fréquemment le travail avec les exclus par la reproduction inconsciente des normes sociales de la «bonne» insertion* » (*Ibid.*).

Les relations d'accompagnement se font donc dans un milieu ouvert où des personnes possédant des statuts distincts (hôtes, bénévoles, salarié·e·x·s) se côtoient régulièrement. De ce fait, il est intéressant de se pencher sur les délimitations entre les rôles et les catégories d'acteur·rice·x·s ainsi que sur leurs relations, dans un secteur où le travail social revêt une forme particulière – ne reposant pas sur un accompagnement couplé à une gestion administrative et bureaucratique des personnes – mais sur la création d'un lien au travers de situations et gestes du quotidien.

⁸ Parfois aussi appelée « accueil bas seuil ».

⁹ Il s'agit d'un article de revue en ligne biannuelle non scientifique. Il me paraissait tout de même pertinent à mobiliser dans le cadre de mon mémoire afin de définir la pratique d'« accueil libre » omniprésente à Solidaria, dans la mesure où Joëlle Libois, chercheuse de la HETS de Genève, a travaillé à de multiples reprises sur cette notion.

1.1.4. Relations interacteur·rice·x·s et négociations des rôles

Le bénévolat représente une part importante du personnel travaillant pour l'association *l'Accueil*. Dans l'optique d'appréhender les relations entre les acteur·rice·x·s de Solidaria, je reprends ici deux critères principaux mis en exergue par Bovay et Tabin (1998) en vue de caractériser le bénévolat : l'engagement est volontaire, consistant en une activité librement choisie et relevant ainsi du dévouement ou du don ; et l'activité bénévole n'est pas rémunérée (Bovay & Tabin, 1998, p. 84). Dans les contextes religieux ou ecclésiaux la mobilisation de bénévoles apparaît récurrente :

« Le recours à la participation active de laïcs bénévoles constitue un moyen d'action classique dans les organisations religieuses : tant en ce qui concerne les activités religieuses (édification de la communauté, administration, gestion) que celles qui ont trait à la diaconie (entraide, solidarité dans le domaine social). Traditionnellement, la plupart des Eglises ou communautés religieuses regroupant des personnes partageant un même ensemble de convictions religieuses et morales invitent leurs membres à un engagement au service de leur communauté et à manifester une solidarité concrète avec les personnes les plus démunies de la société » (Ibid. p.74).

Les activités menées par la DMS à Solidaria s'inscrivent dans le cadre de la diaconie et dépassent ainsi les prestations proposées par les organisations laïques. Maes et al. (2023) soulignent à ce propos que le rôle culturel et social des RSI est beaucoup plus large et vaste que les collectifs laïcs, car elles prennent soin des personnes comme un ensemble, tout en considérant leurs besoins spirituels (Maes et al., 2023, p. 212). Les RSI fournissent un *care* pouvant être qualifié d' « holistique » : « *Many of these initiatives provide holistic care, addressing spiritual and emotional needs alongside material support, improving client out comes* » (Maes et al., 2025, p. 2). Cette approche, différant de celles généralement mises en œuvre dans les structures de travail social, peut néanmoins engendrer des tensions « [...] *when RSIs challenge dominant welfare paradigms that professionals may take for granted* » (Ibid. p.12).

Au sein de ces espaces, la collaboration entre professionnel·le·x·s et bénévoles et la division du travail sont principalement déterminées par le secteur et son degré de professionnalisation (Bovay & Tabin, 1998, p. 47). Néanmoins, Bovay et Tabin (1998) évoquent l'existence d'une délimitation – implicite ou explicite présente dans tous les secteurs – entre les activités pouvant être réalisées uniquement par des salarié·e·x·s, celles pouvant être réalisées indifféremment par l'un ou l'autre et les activités du seul ressort des bénévoles (Ibid. p.51). Cependant, ils observent que la professionnalisation d'un dispositif d'action sociale n'induit pas toujours une délimitation claire des domaines d'activités au sein desquels les bénévoles peuvent s'investir et que cela demeure très dépendant du contexte local, rendant les contours du bénévolat et de ses rôles fluctuants (Ibid.). Quelles que soient les circonstances,

le rôle joué par les professionnel·le·x·s dans l'implémentation du bénévolat et de son contrôle demeure crucial (*Ibid.* p.52).

Ce contrôle du bénévolat peut s'effectuer par le biais du recrutement, de la distribution des tâches ou encore d'une supervision de l'activité d'accompagnement (*Ibid.* p.54). Ce dernier point fait écho au travail de soutien des hôtes en salle réalisé lors de l'accueil communautaire à Solidaria. En outre, des professions, comme les travailleur·se·x·s sociaux·les¹⁰ ou les ecclésiastiques¹¹, encadrent fréquemment les bénévoles (*Ibid.*), voire se concentrent presque exclusivement sur cette tâche et la légitiment en insistant par exemple sur les difficultés d'auto-organisation des groupes de bénévoles (*Ibid.* p.54-55 ; 57). Cela se vérifie à Solidaria avec le rôle de gestion des bénévoles endossé par l'une des salariées du lieu et sera développé au chapitre 5.

De surcroît, d'autres chercheur·se·x·s se sont intéressé·e·x·s à la division des tâches entre bénévoles et salarié·e·x·s. Thélin et al. (2018) constatent notamment dans le cadre d'une soupe populaire : « *Les bénévoles sont chargé·e·s principalement de la distribution de la nourriture et des nettoyages, tandis que les salarié·e·s organisent le travail, répartissent les tâches et se chargent d'intervenir en cas de tension, voire de conflit* » (Thélin et al., 2018, p. 102). D'autres se penchent sur la négociation des rôles entre professionnel·le·x·s et bénévoles ainsi que sur la place qui leur est attribuée dans le contexte de *care* de long-terme et du travail social (voir Van Bochove et al. 2018), mais aussi dans des organisations caritatives (voir Aubry 2019).

Ce travail de mémoire s'inscrit donc dans l'ensemble de ces recherches. En effet, Solidaria se présente comme un lieu œcuménique proposant, par le biais de plusieurs associations, différentes prestations matérielles et immatérielles à un public hétérogène faisant l'objet d'une stigmatisation. Solidaria, siège de la DMS, peut être appréhendé comme une RSI dans laquelle collaborent des professionnel·le·x·s rémunéré·e·x·s par l'Église ainsi que des travailleur·se·x·s sociaux·les. Enfin, la négociation des rôles entre professionnel·le·x·s et bénévoles s'avère être un enjeu-clé dans un espace fournissant une aide sociale d'urgence et caractérisé par des pratiques d'« accueil libre » issues du travail social qui peuvent être confondues avec de simples échanges.

¹⁰ Incluant assistant·e·x·s sociaux·les, éducateur·rice·x·s spécialisé·e·s et animateur·rice·x·s.

¹¹ Tels que des diacres, des aumônier·ère·x·s ou encore des assistant·e·x·s de paroisse.

1.2. Cadre théorique et conceptuel

Faisant suite à cet état des lieux des recherches, cette partie propose un approfondissement des lunettes théoriques que j'ai choisi d'adopter en vue d'appréhender les données produites lors de mon terrain ainsi que des concepts-clés mobilisés dans mon analyse. Dans cette optique, je présente ci-dessous la perspective de l'humanitarisme, le concept de *care* en relation avec la logique humanitaire et les concepts de *boundaries* et de *boundary work*.

1.2.1. Le prisme de l'humanitarisme

Caractériser l'humanitarisme

L'humanitarisme fait l'objet d'une littérature foisonnante, entre autres issue des relations internationales, de l'anthropologie ou encore de la sociologie formant ainsi un domaine d'études transdisciplinaire (Wilkinson, 2014, p. 65;73). Une connotation altruiste lui est souvent attribuée par les acteur·rice·x·s travaillant dans des domaines mettant en application sa philosophie – comme celui de l'action humanitaire – en ce qu'il consisterait à sauver des vies et réduire la souffrance des personnes sans rien attendre en retour pour l'aide fournie (Barnett & Weiss, 2008, p. 6;11). A contrario, l'humanitarisme a été abondamment discuté et critiqué par les chercheur·se·x·s dans le champ académique, ayant mis en lumière les tensions et contradictions sous-jacentes le structurant. Avant d'aborder cet ensemble de critiques, il s'agit tout d'abord de définir cette notion.

Les chercheurs Barnett et Weiss (2008) soulignent l'importance portée actuellement aux actions humanitaires en affirmant qu'il n'y a jamais eu autant d'organisations, États et agences qui se dédient à l'idée de « [...] *relieving the needless suffering of afflicted people* [...] » (*Ibid.* p.8). Ils caractérisent l'humanitarisme par les actions concrètes qu'il implique, mises en œuvre durant des situations d'urgence mais aussi une fois celles-ci passées :

« *Humanitarianism is a practical endeavor, not a parlor game. In emergencies, it involves setting up feeding stations, providing medical facilities, delivering food, building shelters, and protecting the rights of vulnerable populations. After the end of the emergency phase, shattered lives need to be repaired and reconstructed. The challenge evolves from keeping individuals alive to creating the conditions so that they can survive on their own* » (*Ibid.* pp.7-8).

De plus, ils définissent l'humanitarisme en reprenant les critères mentionnés par les acteur·rice·x·s de l'humanitarisme afin de le distinguer d'autres domaines sociaux. Ainsi, l'intention de l'action – perçue comme une forme spécifique d'action civile (Wilkinson, 2014, p. 72) – doit être celle de sauver des vies et réduire la souffrance (Barnett & Weiss, 2008, p. 11). Elle peut également

viser à anticiper une aide dans certains domaines, en vue de prévenir ou réduire la souffrance pouvant émerger de ces problématiques, par exemple en publiant des cas de violations des droits de l'homme ou en œuvrant à la réduction de la pauvreté (*Ibid.*). Plusieurs principes sont également mis en avant pour le caractériser, tels que l'humanité, l'impartialité, la neutralité ainsi que l'indépendance (*Ibid.* pp.10-12). Wilkinson (2014) développe le contenu des trois derniers principes comme suit : « [...] *principles of impartiality (the quality and quantity of aid is set to correspond with people's needs), neutrality (humanitarian action is motivated by a direct response to people's suffering and nothing else besides), and independence (humanitarian action operates above the fray of politics)* » (Wilkinson, 2014, p. 72). Barnett et Weiss (2008) rappellent toutefois que ces critères fréquemment utilisés ne doivent pas faire oublier la porosité des délimitations, la diversité existant dans le secteur humanitaire et à l'intérieur des organisations ainsi que la variabilité du choix des critères et de leur poids en fonction des acteur·rice·x·s (Barnett & Weiss, 2008, p. 14-15).

En ce qui concerne le principe d'humanité, Fassin s'appuie notamment sur l'acception étendue de ce concept, revêtant une double dimension : « [...] *d'une part comme ensemble des êtres humains partageant une même condition (appartenir à l'humanité), et d'autre part comme mouvement affectif portant vers ses semblables (faire preuve d'humanité)* » (Fassin, 2010, p. 8-9). Il poursuit en explicitant les implications de chacune de ces acceptions, la première impliquant « *une demande de droits et une attente d'universel* » alors que la seconde induit « *l'obligation d'assister et l'attention pour l'autre* » (*Ibid.*). Ainsi, le fait d'appartenir à l'humanité en tant que collectif d'êtres humains suppose l'appartenance à un même ensemble duquel découlent des droits, alors que faire preuve d'humanité constitue « [...] *a sentiment that manifests an individual's gesture of humanity toward fellow humans who are suffering or in danger—a sentiment that gives a concrete sense of belonging to the human species* » (Fassin, 2007, p. 518). Dans ce sens, Barnett compare le discours humanitaire avec celui des droits humains. Malgré leur focale commune sur la souffrance, certains éléments les distinguent : l'humanitarisme se concentre sur les besoins alors que les droits humains mobilisent un langage basé sur des droits ; l'humanitarisme pratique l'humanité par la charité tandis que les droits humains le font par le biais de la justice ; l'humanitarisme déploie un narratif centré sur la précarité du monde contrairement aux droits humains présentant un narratif structuré autour du progrès (Barnett, 2018, p. 333-337). Ainsi, l'humanitarisme se concentre sur la souffrance et la survie des personnes en s'attendant à répondre à leurs besoins et mobilise des sentiments moraux comme la compassion transformant les actions humanitaires en actes de charité.

Pour Fassin, l'humanitarisme est une façon de gouverner¹² qui déploie des sentiments moraux, telle que la compassion et qui joue un rôle clé au sein des politiques contemporaines (Fassin, 2010, p. 8). Celui-ci se déploie de manière prégnante dans l'espace public contemporain ainsi que dans la politique, tant à l'extérieur des pays via les politiques internationales¹³ qu'à l'intérieur de ces derniers via les politiques nationales (*Ibid.* p. 10-13 ; 22). Il souligne ainsi la nécessité d'analyser les politiques de la souffrance « au loin » (ex. guerres, camps de réfugié·e·x·s) mais aussi « dans le proche » (ex. pauvres, immigré·e·x·s) (*Ibid.* p. 22).

Humanitarisme et religions

La contribution importante des croyances religieuses à une certaine éthique humanitaire est relevée par plusieurs auteur·rice·x·s. À ce propos, Barnett et Weiss (2008) mentionnent que la charité est une valeur ancienne faisant partie de l'identité religieuse de nombreuses religions (Barnett & Weiss, 2008, p. 19). Dans le christianisme, les notions d'amour et de compassion reposent sur l'idée de charité et d'obligations envers l'étranger·e·x ; *Zakat* – impliquant différentes formes de charité et de solidarité intracommunautaire – est l'un des cinq piliers de l'Islam ; le principe de *Tzedakah* invite les personnes de la communauté juive à donner de l'argent aux personnes dans le besoin (*Ibid.* p.19). Toutefois, ils soulignent l'influence significative de la tradition chrétienne et des RSI chrétiennes qui selon lui « [...] *so far have had the most significant influence on contemporary humanitarian action* » (*Ibid.* p.20).

Ainsi, ces valeurs chrétiennes ne sont pas anodines et ont grandement contribué à la création de l'humanitarisme puis à son développement (*Ibid.* p.20). Wilkinson (2014) fait remonter son origine au 15^{ème} siècle avec la colonisation espagnole des Amériques, période durant laquelle des débats moraux et théologiques prennent place suite aux génocides de populations (Wilkinson, 2014, p. 67). Pour Barnett (2018), il aurait émergé au 18^{ème} siècle du fait de l'impact croissant des sentiments moraux, tels que la compassion, devenue dès lors partie intégrante de la société (Barnett, 2018, p. 334). Cependant, ces valeurs se sont répandues dans le monde entre autres par le biais des missionnaires chrétiens se rendant auprès des personnes colonisées, inscrivant ainsi l'humanitarisme dans la continuité du colonialisme de la fin du 19^{ème} siècle (Barnett & Weiss, 2008, p. 20). De ce fait, Ager et Ager (2011) parlent de l'humanitarisme contemporain comme d'un « *secular humanitarianism* » qu'ils appréhendent comme une forme d'« imposition néo-coloniale », en se basant notamment sur la théologie africaine mettant en exergue « [...] *the marginalization of religious identity through*

¹² Fassin entend ici la notion de gouvernement dans un sens large, qu'il comprend comme « [...] *l'ensemble des dispositifs établis et des actions menées pour administrer, réguler, favoriser l'existence des êtres humains ; le gouvernement inclut mais dépasse l'intervention de l'État, des collectivités territoriales, des organismes internationaux et, plus généralement des institutions politiques* » (Fassin, 2010, p. 8).

¹³ Par le biais des organisations d'aide humanitaire.

centuries of imperialism » (Ager & Ager, 2011, p. 462). Ainsi, les liens entre humanitarisme et religions sont prénants et anciens – datant de l’origine de celui-ci – et l’inscrivent dans une histoire coloniale et impérialiste occidentale.

Finalement, diverses communautés religieuses continuent à entretenir des rapports étroits, en s’impliquant dans des actions caractérisées par une logique humanitaire. Certaines recherches se sont focalisées sur les liens entre humanitarisme et foi, en se concentrant sur la spécificité des approches basées sur la foi dans les actions humanitaires. Une *Special Issue* parue dans le *Journal of Refugee Studies* s’est notamment penchée sur cette question et définit un « *faith-based humanitarianism* » : « [...] *faith-based humanitarianism takes many forms, ranging from small-scale efforts by individual religious communities to the professional operations of large international non-governmental organizations (NGOs)* » (Ferris, 2011, p. 606). Cela met en lumière la pluralité des humanitarismes, qui, comme le souligne Wilkinson (2014), prennent tous racine dans un terreau commun (Wilkinson, 2014, p. 66), mais également la pertinence d’un prisme de l’humanitarisme dans l’étude d’une RSI telle que Solidaria.

Approches critiques de l’humanitarisme

L’humanitarisme fait l’objet de nombreuses analyses critiques dans la littérature académique, pointant du doigt divers impacts qu’il produit. Tout d’abord, des effets dépolitisant sont soulevés par certain·e·x·s chercheur·se·x·s. Barnett (2018) évoque en ce sens le rapport à la politique entretenu par les organisations humanitaires :

« *Humanitarian organizations insist that they act outside the realm of politics and in the realm of ethics, and ethics is a politics-free zone. Apolitical does not mean simply a lack of partisanship. Nor does it mean denying that aid has political effects. Instead, it means concentrating on saving lives to the exclusion of all other factors related to harm, including its sources and long-term remedies. Humanitarianism is about symptoms and not causes. Keeping people alive is not practicing politics; instead, it is practicing humanity* » (Barnett, 2018, p. 332-333).

Cette citation met en exergue la focale de l’humanitarisme se restreignant au fait de sauver des vies et s’attaquant par conséquent aux symptômes et non aux causes ayant conduit ces personnes dans de telles situations. D’un autre côté, être en dehors de la politique apparaît essentiel dans la réalisation du travail humanitaire, car s’afficher ouvertement politique peut entraver l’accès à leur public cible (*Ibid.*). La focalisation sur la charité, en répondant aux besoins des personnes considérées comme pauvres, marginalisées, vulnérables, ne questionne effectivement pas les conditions sociétales sous-jacentes à ces trajectoires (*Ibid.* p.334). Par conséquent, selon Barnett, les interventions humanitaires ne visent pas à « [...] *to change the structures that place individuals in a situation where they have to*

depend on the kindness of others [...] charity avoids considerations of justice » (*Ibid.*). Or, Fassin (2007) affirme justement qu'il n'existe pas d'espace en dehors de la politique et que c'est précisément ces espaces qualifiés de « dépolitisés » qui sont des lieux où dominé·e·x·s et exclu·e·x·s sont relégué·e·x·s (Fassin, 2007, p. 509). Ticktin (2011) souligne quant à elle qu'en l'absence de réponses structurelles sur le long-terme, les ONGs humanitaires se contentent de combler des lacunes conduisant ainsi à une gestion conservatrice des problèmes politiques et sociaux, ne permettant pas d'imaginer d'autres solutions pour l'avenir (Ticktin, 2011, p. 63).

S'ajoutant à cela, une hiérarchisation des vies humaines se révèle être constitutive de l'humanitarisme. À ce propos, Fassin (2007) désigne celui-ci comme une forme emblématique de « *politics of life* » qu'il définit comme des « [...] *politics that give specific value and meaning to human life* » (Fassin, 2007, p. 500). Ainsi, et malgré le principe d'impartialité revendiqué par les acteur·rice·x·s mobilisant une logique humanitaire, ce dernier démontre qu'il découle des *politics of life* une hiérarchisation des valeurs des vies humaines – et donc de cette humanité – produisant ainsi des relations inégalitaires (*Ibid.* p.519). D'une manière similaire, Ticktin (2011) présente l'humanitarisme comme une politique, en mobilisant le concept de « *politics of care* » au sein duquel est ancrée « [...] *a belief in the universality of suffering* », signifiant que celle-ci pourrait être reconnue et comprise partout et en tout temps et qu'il est moral de lui apporter une réponse (Ticktin, 2011, p. 3). En se basant sur la compassion et le *care*, l'humanitarisme se retrouve ainsi à « [...] *reproducing inequalities and racial, gendered, and geopolitical hierarchies* » (*Ibid.* p.5).

Dans l'un de ses articles, Ticktin revient plus précisément sur un problème associé à la notion de compassion, un sentiment moral-clé de l'humanitarisme. Ce dernier se matérialise par des solutions humanitaires qui sont, selon elle, dépendantes des sensibilités individuelles et ainsi forcément façonnées par des idées genrées et racisées des sujets dignes de bénéficier de cette compassion, à la différence de l'accès aux droits et aux lois (Ticktin, 2016, p. 265). Elle affirme en effet : « *Furthermore, compassion is a limited emotion: it chooses a few exceptional individuals and excludes the rest—indeed, by its very definition, compassion is unable to generalize* » (*Ibid.*). Ainsi, la compassion apparaît comme une émotion « limitée » qui sélectionne un nombre restreint de personnes, selon des critères souvent implicites (*Ibid.*). Pour Ticktin, cette focalisation sur un nombre restreints d'individus sans adresser les réalités structurelles sous-jacentes ne peut pas mener à une politique de l'égalité (*Ibid.*). Au contraire, l'humanitarisme contribue à maintenir les inégalités, dans la mesure où il distingue deux groupes : « [...] *those who can feel and act on their compassion and those who must be the subjects (or objects) of it; those who have the power to protect and those who need protection*

» (*Ibid.*). Fassin (2010) abonde dans ce sens en affirmant que ce sont les conditions du rapport social qui « [...] *font de la compassion un sentiment moral sans réciprocité possible* » (Fassin, 2010, p. 11).

Par conséquent, l'humanitarisme, en reposant sur le *care* et la compassion, produit des relations inégalitaires, entre des personnes dans le besoin et d'autres ayant le pouvoir et les ressources pour y répondre. De cette façon, l'humanitarisme est considéré comme une politique qui reproduit des rapports de pouvoir existants (Sille, 2025, p. 56), mais qui induit également une dépolitisation des vécus des personnes et particulièrement des causes les ayant menées à cette situation, ne faisant l'objet d'aucune remise en question.

Somme toute, ce prisme théorique apparaît comme particulièrement utile en vue d'appréhender mon objet d'étude, dans la mesure où l'objectif premier de Solidaria est la mise à disposition de ressources de base avec très peu de conditions. En effet, l'offre proposée par les différentes organisations actives en son sein est constituée de repas à bas prix, une écoute, un accès à une douche et un lave-linge, une coiffeuse, des permanences médicale et juridique ainsi que des ateliers créatifs gratuits et s'adresse à des personnes en « vulnérabilité sociale ». Les buts de ces ressources consistant à maintenir en vie une population très diverse – perçue comme vulnérable – et réduire ses souffrances, la logique d'action du lieu et de ses activités se rapproche d'un référentiel dit humanitaire (Meigniez, 2020, p. 4) et semble mettre en application une forme d'humanitarisme. S'ajoutant à cela, les approches critiques de cette notion – développées par Fassin (2007 ; 2010) et Ticktin (2011 ; 2016) – permettent de saisir les contradictions internes, et plus particulièrement le rapport des organisations humanitaires au politique, mais aussi le cadre conditionnant les relations entre les acteur·rice·x·s concerné·e·x·s. La mise en lumière de ces conditions sous-jacentes contribue ainsi à éclairer ma compréhension des rapports se nouant entre les hôtes, les bénévoles et les salarié·e·x·s dans l'espace de Solidaria.

1.2.2. Humanitarisme, travail social et pratiques de *care*

En relation avec la logique de l'humanitarisme, il me paraît intéressant d'approfondir le concept de *care*. Selon Brugère, le *care* concerne tout d'abord « *l'attention aux autres, le souci des autres* » (Brugère, 2022, p. 47-48). Il s'est développé dans de multiples contextes (santé, médico-social, féminisme, éducation, travail social, lutte en faveur de la biodiversité) et « [...] *visent la relation éthique et politique, et élaborent une responsabilité collective pour lutter contre les relations de domination* » (*Ibid.*). De plus, le *care* définit chaque être humain par sa vulnérabilité, qui est de ce fait perçue comme touchant tout le monde et non uniquement certains groupes sociaux (*Ibid.* p.50). Cette approche propose ainsi « [...] *une définition vécue de l'autonomie avec les accidents de vie et les situations de vulnérabilité ou de grande dépendance des individus* » (*Ibid.*). Par conséquent, Brugère souligne que

l'autonomie relève d'un processus incluant des « chaînes de soin » et que « *Non seulement les individus sont dépendants les uns des autres, mais ils doivent élaborer une interdépendance qui évite les abus de pouvoir, les violences et la stigmatisation des différences* » (*Ibid.*).

Une problématisation féministe de ce concept a été proposée par Carol Gilligan, développant la notion d'« éthique du care », à travers son ouvrage *Une voix différente. Pour une éthique du care* (Gilligan, 2008). Avec cette notion, Gilligan pointe du doigt le caractère genré des relations de soin et de la « nature supposément soignante » des femmes (Brugère, 2022, p. 48). L'éthique du *care* qu'elle défend consiste à adopter une approche du lien social alternative, consistant à « prendre soin » des autres et en plaçant la vulnérabilité, la dépendance et l'interdépendance au cœur des relations sociales (Brugère, 2011). Son argument remet ainsi en question la morale individualiste, en déplaçant la focale vers les relations de soins.

Dans le sillage de Gilligan, Brugère (2022) applique l'éthique du *care* au travail social. Selon elle, ce dernier a pour but de « protéger les individus de la marginalisation » (*Ibid.* p.51). À cette fin, le fait de prendre soin est considéré comme essentiel pour y parvenir : « *Prendre soin, assister, soutenir sont des actions qui visent à exprimer une attention, à favoriser un retour dans le monde social pour des individus qui s'en éloignent à leurs dépens, jusqu'à menacer leur survie* » (*Ibid.*). Ainsi, Brugère essaie d'articuler le *care* avec le travail social – sans qu'il perde sa charge critique – car elle considère que ce domaine est une bonne porte d'entrée pour aborder la résolution de ce qu'elle nomme « la crise du *care* » (*Ibid.* p.50 ; 54). La citation ci-dessous illustre plus précisément sa conception :

« *À l'opposé d'une approche sociale impersonnelle, insensible aux individus et à leur parcours de vie, le care vise ce qui tient sur un fil : l'appréhension du désir d'agir d'individus qui ne peuvent ou ne veulent plus désirer ni agir. Dans cette perspective, les travailleurs sociaux ne sont pas les agents d'un État qui cherche à maintenir le lien social en saupoudrant des aides diverses, ils ne sont pas les représentants d'une raison humanitaire ni des acteurs bienveillants dans un monde social troublé. Ils ne sont pas là pour surveiller chaque faux pas commis par les bénéficiaires de l'aide sociale. Ces professionnels développent des compétences, promeuvent des valeurs et agissent pour améliorer le bien-être social de populations vulnérables abandonnées* » (*Ibid.* p.53).

Par conséquent, Brugère s'oppose à une conception humanitaire et compassionnelle de l'autre en insistant sur la nécessité de repenser la manière de structurer du lien social, notamment par « l'appréhension du désir d'agir » – pouvant être mise en lien avec la notion d'*agency* – ceci « [...] afin que tout être humain puisse être considéré comme tel et non comme inférieur (colonialisme) ou invisible (migrants, travailleurs clandestins, femmes pauvres) » (*Ibid.* p.54).

Dans une autre perspective critique, Ticktin mobilise la notion de *care* en pointant du doigt son ambivalence ainsi que l'équilibre précaire entre *care* et contrôle. Pour ce faire, elle développe le

concept de « *regimes of care* », qu'elle définit comme un ensemble de discours et pratiques ancrés dans un impératif moral de soulagement des souffrances (Ticktin, 2011, p. 3). Pour Ticktin, l'humanitarisme est un *regime of care* – tout comme le sont le réseau contre la violence à l'encontre des femmes et certains mouvements pour les droits humains – qui, bien qu'ils partent de bonnes intentions, engendrent des conséquences involontaires et parfois violentes (*Ibid.* p.61). À l'intérieur de ces *regimes of care*, elle démontre comment des collectifs comme Médecins sans Frontières et le SAMU Social en France font en réalité partie d'un même continuum, réalisant tous deux de l'humanitaire et du travail social d'urgence (*Ibid.* p.62).

Par conséquent, malgré son potentiel critique – principalement féministe – initial, le concept de *care* fait l'objet de nombreuses critiques et remises en question au sein de la recherche, notamment en raison de son articulation avec des logiques de contrôle (voir Ticktin 2011). Dans ce sens, et au vu de son omniprésence dans les logiques humanitaires, il me paraît intéressant pour éclairer certaines pratiques mises en place par mes enquêté·e·x·s à Solidaria.

Par ailleurs, au-delà de l'approche critique de Brugère visant à dépasser la « *crise du care* », Ticktin rejoint des chercheur·se·x·s qui tentent de réévaluer le potentiel politique de la notion de *care* pour adresser les formes d'exclusion et de domination (Ticktin, 2024, p. 64-65). Quatre aspects émergeant d'articles analysant des situations élargissant les définitions de *l'humanitarian care* sont mis en exergue à cette fin : la remise en question de la distinction entre donneur·se·x·s et bénéficiaires, le mélange des traditions d'aide libérales et socialistes, de nouveaux cadres temporels encadrant le soin et la visibilisation d'un spectre d'émotions rarement associées aux pratiques de soin (*Ibid.* p.65).

1.2.3. *Boundaries et Boundary work*

S'ajoutant à ces lunettes théoriques, deux autres concepts contribuent à éclairer mes données. Les notions de *boundaries* et *boundary work* me semblent particulièrement intéressantes à mobiliser dans l'optique d'analyser les rapports interacteur·rice·x·s à Solidaria. Plus précisément, elles permettent d'appréhender la création de groupes par l'utilisation de marqueurs de différence par les acteur·rice·s sociaux·les dans des contextes spécifiques.

Ces concepts ont fait l'objet de recherches dans plusieurs disciplines des sciences sociales, donnant lieu à diverses théories entre autres dans les contextes de l'ethnicité (Poutignat & Streiff-Fenart, 2012; Wimmer, 2008). Initialement, les concepts de *boundary* et de *boundary work* ont été pensés par Barth (1969) qui s'est intéressé à la constitution des groupes ethniques en mettant l'accent sur leur dimension processuelle (Barth, 1969). Son propos consiste à dire que les groupes ethniques n'existent pas en tant que tel, mais qu'ils résultent toujours de processus dans un contexte spécifique

et à un moment donné (*Ibid.*). Les éléments culturels permettant de différencier deux groupes – « eux » versus « nous » – peuvent reposer sur de nombreux éléments, sont sélectifs (*Ibid.*) et représentent ainsi des marqueurs permettant d'établir une distinction.

Par la suite, les sociologues Michèle Lamont et Virág Molnár (2002) ont publié un article pionnier dans lequel elles appliquent la notion de *boundary* à d'autres formes de création de groupes. Dans celui-ci, elles s'attachent à définir deux types de *boundaries* : les *social boundaries* et les *symbolic boundaries*. Les premières, pouvant être traduites par délimitations sociales, sont définies comme « [...] *objectified forms of social differences manifested in unequal access to and unequal distribution of resources (material and nonmaterial) and social opportunities* » (Lamont & Molnár, 2002, p. 168). Quant aux *symbolic boundaries*, elles représentent des distinctions conceptuelles réalisées par les acteur·rice·s sociaux·les en vue de « [...] *to categorize objects, people, practices, and even time and space. They are tools by which individuals and groups struggle over and come to agree upon definitions of reality* » (*Ibid.*). Ainsi, ce qui différencie ces deux types de *boundaries* réside dans la dimension considérée : l'aspect structurel et systémique dans le cas des *social boundaries* et le sens créé par les acteur·rice·x·s sociaux·les qui (re)produisent ces *boundaries* définissant des groupes pour les *symbolic boundaries* (*Ibid.*). Fischer et al. (2020) caractérisent par ailleurs les *boundaries* comme impliquant « [...] *the creation, maintenance, institutionalisation and contestation of social differences and concomitant forms of inclusion and exclusion* » (Fischer et al., 2020, p. 2).

Ainsi, les *boundaries* représentent des marqueurs de différences auxquels les acteur·rice·s sociaux·les recourent afin de délimiter des groupes dans un contexte donné. Dans ce travail, lorsque je mobilise le concept de *boundaries*, je me réfère aux *symbolic boundaries* mobilisées par mes enquêté·e·x·s en tant que distinctions conceptuelles catégorisant des personnes, pratiques et objets et qui « [...] *separate people into groups and generate feelings of similarity and group membership* » (Lamont & Molnár, 2002, p. 168).

Par ailleurs, des chercheur·se·x·s se sont penché·e·x·s sur les manières dont les professionnel·le·x·s et les bénévoles de services publics performant un *boundary work* pour maintenir ou dissoudre les délimitations de ces deux groupes. Dans cette optique, Bochove et al. (2018) ont réalisé une recherche dans le contexte des Pays-Bas, dans laquelle iels développent deux variantes du concept de *boundary work* : le *welcoming work* et le *demarcation work*, impliquant un travail de démarcation mais aussi de franchissement des *boundaries* (Van Bochove et al., 2018, p. 395). Le premier correspond à « [...] *a specific form of boundary work that involves efforts of professionals to invite volunteers to take part in and/or take over the activities that traditionally belong to the*

professional field » (*Ibid.* p.406) et repose principalement sur des efforts actifs des professionnels. Quant au second, il consiste à mobiliser des marqueurs en vue d'exclure les bénévoles du champ professionnel et est réalisé par des salariés et également des bénévoles (*Ibid.* p.399). Dans les deux cas, les marqueurs identifiés sont les connaissances et compétences ; le statut et l'autorité ; et la prévisibilité et la fiabilité (*Ibid.* pp.402-403).

La perspective théorique de l'humanitarisme ainsi que les concepts de *care* et de *boundary work* me serviront à saisir ce qui se joue au sein de mes données empiriques dans les rapports entre hôtes, bénévoles et salariés. Ces dernières ayant été produites au fil de mon terrain et constituant le matériel de base de ce travail, il est primordial d'évoquer la façon dont j'ai procédé à leur récolte et ainsi qu'à leur traitement.

2. Méthodologie

Les notions et concepts théoriques mobilisés dans ce travail ainsi définis, il s'agit désormais d'explicitier les bases méthodologiques qui ont structuré ma réflexion et mon enquête de terrain. Ce chapitre détaille la méthodologie empruntée en abordant les différentes dimensions et outils la composant. Tout d'abord, les stratégies méthodologiques choisies sont exposées. Je développe ensuite les raisons entourant le choix de mon terrain d'enquête, le processus d'échantillonnage, les conditions d'accès au terrain, les questions liées à ma position ainsi que quelques réflexions éthiques. Les outils de récolte des données de même que les stratégies d'analyse sont finalement évoqués.

2.1. Stratégies méthodologiques

Le positionnement épistémologique sous-tendant ce mémoire s'inspire de l'interactionnisme symbolique, l'une des trois positions identifiées par Flick sur lesquelles sont basées les méthodes qualitatives (Flick, 2014, p. 81). Je m'intéresse donc au sens et à aux interprétations faites par mes interlocuteur·rice·x·s du monde les entourant (Flick, 2018, p. 41). De plus, j'adopte également une perspective constructiviste, envisageant toute connaissance comme construite via un processus d'échange social et non comme des faits donnés (Flick, 2014, p. 76). Finalement, un regard critique guide ma lecture des relations présentes à Solidaria, mettant ainsi en lumière les rapports de pouvoir existants.

Le recours à une méthodologie qualitative s'est rapidement imposé à moi. Tout d'abord, en raison d'affinités personnelles avec ce type de recherches du fait de mon cursus en anthropologie. S'ajoutant à cela, cette démarche correspond à mon questionnement initial autour des relations inter-acteur·rice·x·s et à la négociation des rôles à Solidaria. Comme explicité par Bréchon (2011), les enquêtes qualitatives privilégient la réalisation d'entretiens approfondis avec un nombre restreint d'interlocuteur·rice·x·s et rendent possible l'accès aux stratégies des acteur·rice·x·s ainsi qu'aux logiques et motivations sous-tendant leurs actions (Bréchon, 2011, p. 8), permettant par conséquent d'adopter une perspective compréhensive au plus proche des personnes enquêtées.

Au sein de l'ensemble des méthodes qualitatives, j'ai choisi de mobiliser des méthodes issues d'une approche encore influente actuellement : la *Grounded theory* (GT) (Flick, 2018, p. 57). Initialement développée par Glaser et Strauss (1967), elle repose sur l'analyse d'un matériel empirique ainsi que sur des allers-retours constants entre données issues du terrain et conceptualisations théoriques (*Ibid.*). La GT mobilise donc une démarche inductive et itérative de production et d'analyse des données (Belgrave & Charmaz, 2012, p. 347-348). Par la suite, elle a été réappropriée et enrichie

par d'autres chercheur·se·x·s, comme Charmaz et Belgrave qui ont développé une version constructiviste de la GT (*Ibid.*) de laquelle je m'inspire ici. Pour ce faire, elles adoptent une perspective inspirée de l'interactionnisme symbolique et mobilisent des méthodes constructivistes, en formulant les hypothèses suivantes : « [...] *de multiples réalités coexistent, les données sont le reflet de co-constructions entre participants et chercheurs et le chercheur entre dans le monde du participant, bien que de manière incomplète, et est affecté par lui* » (*Ibid.* p.349). Ainsi, leur approche, visant à connaître les significations implicites des expériences des enquêté·e·x·s de façon à produire une analyse conceptuelle, m'a parue particulièrement à propos pour ma recherche.

Par ailleurs, Clarke (2003) a également contribué à enrichir la *Grounded theory* afin de tenir davantage compte des complexités de la vie sociale mises en évidence entre autres par le tournant postmoderne (Clarke, 2003, p. 553). Elle a ainsi développé une nouvelle approche, les « *situational analyses* », se déclinant en trois outils analytiques : les « *situational maps* », « *les social worlds/arenas maps* » et les « *positional maps* » (*Ibid.* p.554). Pour ce travail, je me suis inspirée des *situational maps* consistant à mettre sur papier l'ensemble des principaux éléments humains, non-humains et discursifs présents dans la situation de recherche en vue d'appréhender les relations se tissant entre eux (*Ibid.* p.559). Pour Clarke, ces cartes « [...] *are intended to capture and discuss the messy complexities of the situation in their dense relations and permutations* » (*Ibid.*). Le lieu de mon étude faisant intervenir une myriade d'associations et d'acteur·rice·x·s – dont les liens sont parfois difficiles à cerner – cela a facilité ma compréhension de l'ensemble des éléments en présence. Pour ce faire, j'ai réalisé deux cartes : une désordonnée puis une ordonnée, que je mobiliserai au chapitre 4.

Enfin, une démarche de « dé-migranticisation » telle que développée par Dahinden (2016) guide ma recherche. Cette approche émerge dans un contexte de remises en question au sein des *migration studies* qui s'articulent autour d'une critique de l'épistémologie présente dans ce champ de recherches, principalement focalisées sur l'État-nation et l'ethnicité. Elle invite ainsi à davantage de réflexivité dans ce domaine (Dahinden, 2016, p. 2207-2208). L'enchevêtrement de ce domaine d'études à un appareil migratoire étatique institutionnel, développé en parallèle de la formation des états-nations modernes, est mis en exergue et la reprise des catégories produites dans ce cadre est pointée du doigt (*Ibid.* pp.2209-2210). Cela m'a ainsi poussée à ne pas porter mon attention sur une catégorie de personnes considérée comme « migrant·e·x·s » par certain·e·x·s de mes enquêté·e·x·s, mais plutôt à partir des tensions observées à Solidaria et appréhender de quelles façons la situation de personnes migrantisées est appropriée par mes enquêté·e·x·s puis potentiellement incluse dans une démarche plus large, celle de la « déstigmatisation » des personnes fréquentant le lieu.

2.2. Terrain d'enquête

2.2.1. Choix de l'objet d'étude

Choisir Solidaria comme terrain d'enquête a tout d'abord été motivé par des intérêts personnels, nourris par mes études, mon engagement associatif et mes expériences professionnelles. Mon mémoire de Bachelor a porté sur l'analyse des relations de tandems – entre personnes réfugiées et locaux·les – et de l'horizontalité promue au sein de l'association Be-Hôme¹⁴ dans un environnement marqué par des asymétries structurelles. Cela m'a permis de me pencher sur les rapports interacteur·rice·x·s au sein d'une organisation bénévole active dans le domaine de l'asile. Par la suite, j'ai réalisé un travail de séminaire¹⁵ autour des relations entretenues par des bénévoles et salarié·e·x·s avec des personnes sans-abri dans un contexte de ressources limitées, inscrivant ce mémoire dans la continuité d'un intérêt pour les associations proposant des ressources à des publics marginalisés.

En outre, un stage en insertion sociale dans le secteur « Migration » de Caritas Neuchâtel¹⁶, durant lequel j'ai créé et animé des ateliers collectifs pour les personnes réfugiées, a également nourri mes réflexions. Dans ce cadre, j'ai fréquemment interagi avec les assistant·e·x·s sociaux·les y travaillant ainsi qu'avec les personnes dites « bénéficiaires », ce qui m'a conféré une place d'observatrice privilégiée pour appréhender les rapports entre ces deux groupes. Les relations aidant·e·x - aidé·e·x ont continué à me questionner, notamment lorsque j'ai coordonné deux projets dans cette même organisation : l'un proposant la mise en relation de bénévoles et de personnes récemment arrivées afin de leur faire découvrir le canton de Neuchâtel, l'autre impliquant des bénévoles et des personnes réfugiées autour de missions définies en collaboration avec le·la·x professionnel·le·x en charge. Par ailleurs, lors de ma présence dans l'organisation, j'ai pu observer la mise en œuvre d'une réorganisation interne des salarié·e·x·s sur la base d'un modèle de « gouvernance partagée », visant à horizontaliser les relations au sein des équipes. Cela a contribué à nourrir ma réflexion autour des processus repensant le fonctionnement interne des collectifs afin de le rendre plus transparent et favoriser une meilleure répartition du pouvoir.

Par ailleurs, le rôle des communautés religieuses en Suisse dans l'aide à des publics marginalisés, et plus particulièrement des organisations caritatives, est également quelque chose que je souhaitais explorer. Lors de mon travail à Caritas Neuchâtel, je m'étais intéressée à son origine religieuse –

¹⁴ Be-Hôme était une association créant des binômes avec une personne arrivée dans le canton (requérante d'asile ou réfugiée) et un·e·x habitant·e·x de la région. Elle a été dissolue en décembre 2023.

¹⁵ Il s'agissait du séminaire « Méthodes et recherches qualitatives en sciences sociales » suivi durant les semestres d'automne 2022 et printemps 2023.

¹⁶ Réalisé en 2021-2022.

fondée en 1951 par l'abbé Pierre Bessero et une équipe de bénévoles¹⁷ – de laquelle l'association s'est actuellement distancée ne revendiquant plus de rapport direct avec la foi chrétienne¹⁸. Ainsi, la complexité des rapports entre la migration et les communautés religieuses m'a intriguée. C'est pourquoi j'ai décidé de creuser la dimension de l'appartenance religieuse en Suisse et la place occupée par les communautés religieuses, et plus particulièrement celles considérées comme minoritaires, dans le contexte suisse en m'engageant comme guide pour le projet « Dialogue en route »¹⁹.

En résumé, ces enjeux relationnels structurant les rapports entre des personnes avec un parcours migratoire et/ou d'asile et des professionnel·le·x·s de l'aide sociale et/ou des bénévoles œuvrant dans des associations caritatives avec une filiation religieuse n'ont cessé de m'interroger au fil de ces dernières années. Mes études au sein de la spécialisation « Migration et citoyenneté » m'ont par conséquent permis de creuser mes questionnements autour des questions de cohésion sociale, des rapports de pouvoir et des dynamiques d'inclusion et d'exclusion de certains groupes – notamment migrantisés – au sein d'une structure d'aide sociale d'urgence accueillant un public très divers, ce que j'avais déjà partiellement pu explorer lors de mon travail dans le cadre du séminaire susmentionné.

2.2.2. Négociation de l'accès au terrain

Selon Schatzman et Strauss, la manière dont l'entrée sur le terrain se déroule est centrale et correspond à un « [...] *a continuous process of establishing and developing relationships* » (Schatzman & Strauss, 1973, p. 21-22). Il me paraît donc pertinent de présenter les moments-clés ayant jalonné ma prise de contacts, afin d'explicitier le contexte ayant rendu possible l'instauration de relations avec mes enquêté·e·s ainsi que les formes que celles-ci ont prises, influençant nécessairement la production de mes données.

Mon objet d'étude a passablement changé au fil des différents contacts entrepris dès juin 2024, dont le premier avec Corinne, infirmière pour l'association *la Consultation* assurant une permanence médicale dans deux villes du canton de X. pour toute personne en ayant besoin. Cette dernière étant auparavant réalisée à l'aide d'une ancienne ambulance²⁰, je m'intéressais à ce moment aux liens entre la mobilité/l'immobilité et l'accès à des ressources de base pour des personnes « en situation de précarité ». À la suite d'un premier e-mail envoyé à *la Consultation*, quelques échanges téléphoniques dont un avec le président, une entrevue avec Corinne et une décision du comité, je n'ai pas obtenu

¹⁷ <https://caritas-regio.ch/fr/a-propos-de-caritas/neuchatel/presentation> (Consultée le 29.05.2025).

¹⁸ Ce sont des éléments que l'on m'a transmis sur place et que j'ai moi-même ensuite été amenée à préciser aux nouvelles personnes bénévoles que j'accueillais au sein des deux projets que j'ai coordonné, certaines me posant parfois la question.

¹⁹ Site internet du projet « Dialogue en Route » : <https://enroute.ch/fr/>

²⁰ La permanence médicale de *la Consultation* était réalisée à l'aide d'un véhicule et était donc mobile. Suite à une panne mécanique importante, cette pratique a été abandonnée.

l'accord pour accéder aux consultations médicales pour des motifs éthiques²¹. En parallèle, je me suis également rendu compte que cette organisation n'employait alors qu'une seule infirmière, ce qui réduisait considérablement la production de données et mettait à mal un éventuel anonymat. Autant d'obstacles qui m'ont conduite à déplacer ma focale.

Notre première entrevue s'étant déroulée dans la salle du café-restaurant de Solidaria, j'ai noté que ce lieu représentait un point de relais important pour étudier les questions d'accès à des prestations d'aide sociale d'urgence pour un public varié et que je pouvais y réaliser des observations via du bénévolat. Au début et malgré ce premier refus, j'ai tout de même continué à manifester un intérêt vis-à-vis de l'activité de Corinne afin de garder un lien, tout en me redirigeant vers l'une des autres associations. Corinne m'a proposé de venir le mardi 25 juin 2024 en observation à Solidaria afin de déterminer de quelle manière je peux appréhender et circonscrire mon terrain. Lors de cette journée, elle me communique des informations sur le fonctionnement du lieu et, pendant le repas commun que nous prenons sur place, elle en profite pour me présenter à Patricia, responsable des bénévoles et des repas pour l'association *l'Accueil* en charge de l'accueil communautaire. Au détour d'une discussion avec Patricia, j'exprime mon souhait de poursuivre ma recherche ici. Elle me transmet donc le contact de Loïc – ce dernier s'occupant des étudiant·e·x·s réalisant des stages et/ou recherches à Solidaria – et m'invite à préciser le degré d'urgence de ma demande. Dès le 25 juin et jusqu'au 5 juillet²² je tente de le contacter à de nombreuses reprises en vain.

À la réouverture du lieu le 19.08.2024, je n'obtiens toujours aucune réponse de sa part. Je décide donc de m'y rendre directement le vendredi 23.08, sachant que c'est son jour de travail à Solidaria. Élise sert au bar et n'est pas au courant, mais m'assure qu'elle va l'en informer et qu'il me recontactera. À 15 heures ce même jour, Loïc m'envoie un message WhatsApp, dans lequel il s'excuse pour le délai d'attente et m'explique que le numéro qui m'a été transmis est celui de son autre travail²³, et me propose une première rencontre le vendredi suivant. Après avoir présenté le cadre et les buts de ma recherche, il m'expose le fonctionnement de Solidaria et le programme hebdomadaire. Je lui confirme mon envie de réaliser du bénévolat afin d'y observer les pratiques qui le traversent. Il descend directement dans la salle pour convier Patricia à notre échange et déterminer quel jour serait le plus adapté. Nous convenons que la première semaine je viendrai le mardi 03.09 toute la journée (à l'accueil communautaire le matin et à l'atelier *Fraternels* l'après-midi), le mercredi 04.09 après-midi (atelier

²¹ Iels n'étaient pas d'accord que j'assiste aux rendez-vous médicaux pour des raisons éthiques et notamment pour ne pas rendre les personnes mal à l'aise, la relation de confiance étant souvent difficile à construire dans ce cadre.

²² Le 5 juillet correspond au dernier vendredi marquant la fermeture estivale du lieu.

²³ Ce téléphone professionnel n'étant pas celui qu'il utilise à Solidaria, il ne reçoit pas les messages et appels des personnes non enregistrées préalablement dans ses contacts.

Fraternels enfants) et le vendredi 06.09 le matin en cuisine pour l'accueil communautaire. Finalement, après une première semaine d'observation et un point avec Loïc, j'ai décidé de me concentrer sur les journées du mardi, me permettant d'observer à la fois l'association *l'Accueil* le matin et l'association *Fraternels* durant l'après-midi.

Ayant ainsi obtenu un accès au lieu, j'ai réorienté ma recherche sur Solidaria et plus précisément sur ces deux associations, soit *l'Accueil* qui est l'une des plus actives et anciennes et *Fraternels* qui est gérée par des personnes « hôtes ». En dépit de cette sélection, j'ai continué à tenir compte des liens entretenus entre les membres de ces associations et Corinne deux mardis par mois lors de ses consultations médicales²⁴. Cet angle répond à une volonté de partir d'un endroit physique, plutôt que de me focaliser directement sur un groupe de personnes catégorisé par la recherche ou par les personnes concernées, reproduisant ainsi des distinctions potentiellement erronées (cf. 2.1).

En ce qui concerne la sélection des participant·e·x·s à ma recherche, j'ai mobilisé un échantillonnage théorique, consistant à choisir les personnes en fonction des nouveaux éléments pouvant alimenter la théorie en construction (Flick, 2018, p. 176). Cependant, et comme explicité en introduction, j'ai décidé d'interroger uniquement des bénévoles et des professionnel·le·x·s salarié·e·x·s travaillant à Solidaria, et ce notamment en raison d'une réflexion éthique à cet égard.

2.2.3. Réflexions éthiques, positionnalité et réflexivité

Plusieurs questionnements éthiques m'ont habitée au cours de ma recherche, illustrant les propos de Flick (2018) : « [...] *researchers face ethical issues in every stage of the research process* » (*Ibid.* p.135).

En amont de mon terrain, j'ai mené une réflexion autour des personnes que je souhaitais interroger en entretiens. Je me suis ainsi référée aux « *codes of ethics* » régulant les relations entre enquêteur·ice·x·s et enquêté·e·x·s évoqués par Flick (*Ibid.* p.136). J'ai tenté de suivre au mieux plusieurs principes éthiques, notamment le « *do not harm* » et le respect du « consentement éclairé ». Ces derniers impliquent de ne pas porter préjudice à autrui et invitent à protéger les participant·e·x·s pouvant être considéré·e·x·s comme « vulnérables ». Afin d'obtenir en amont le « consentement éclairé » de toutes les personnes que j'ai interviewées, j'ai systématiquement rappelé les objectifs de ma recherche ainsi que la possibilité de refuser d'y participer ou d'arrêter l'entretien à tout moment. De plus, j'ai explicité le respect de la confidentialité et leur ai garanti l'anonymat. Concernant

²⁴ Cela m'a notamment permis d'accéder au regard d'une personne extérieure à *l'Accueil* fréquentant régulièrement ses membres et au courant de son fonctionnement. Ce point de vue était éclairant pour moi particulièrement au début de mon terrain mais également lors de l'analyse de mes données.

l'observation exploratoire et l'entretien ethnographique réalisés avec Corinne en juin 2024, j'ai réitéré son consentement quant à l'utilisation de ces données en juillet 2025 par une demande explicite.

Par ailleurs, en vertu de ces principes et particulièrement afin de ne pas porter préjudice aux personnes « hôtes » en reproduisant des vulnérabilités par le biais de ce mémoire, j'ai décidé de ne pas réaliser d'entretiens avec les personnes du lieu possédant uniquement la casquette d'hôte. En outre, j'ai considéré que ma contribution n'était pas suffisamment importante dans le cadre d'un mémoire de Master et que les bénéfices qu'ils en retireraient le seraient encore moins. Parini et Debonneville (2017) soulignent notamment que la production de connaissance s'inscrit dans un schéma de positionnement particulièrement dichotomique différenciant « enquêteur·rice·x » et « enquêté·e » ou « savant·e » et « ignorant·e », des catégories renforçant les formes de vulnérabilités en réaffirmant cette hiérarchie et en occultant la capacité réflexive des acteur·rice·x·s (Parini & Debonneville, 2017, p. 108). Cette problématique est d'autant plus importante à aborder lors d'études réalisées auprès de « populations vulnérables », car selon elleux : « *Dans ce cas de figure, le dispositif et la relation d'enquête peuvent en effet accroître, voir produire, des formes de vulnérabilité* » (Ibid.). Dans ce sens, iels invitent à réfléchir aux impacts émotionnels, économiques et temporels du dispositif d'enquête sur les participant·e·x·s et à des modes de production de connaissance permettant également un *empowerment* des personnes vulnérables entre autres en mobilisant une démarche plus participative et horizontale de production du savoir (Ibid. pp.108-109). À l'aune de ces éléments et des contraintes temporelles compliquant le développement d'une telle démarche, j'ai décidé de ne pas m'engager dans cette voie et de ne pas me focaliser directement sur les hôtes, que je considère comme s'apparentant à une population vulnérable. Les situations des hôtes de Solidaria sont effectivement marquées par de multiples difficultés économiques, administratives, sociales, médicales, juridiques, etc.

Par conséquent, j'ai choisi d'effectuer des entretiens formels uniquement avec des bénévoles (dont une « hôte-bénévole » présentant un point de vue et une expérience différent de ceux des bénévoles de *l'Accueil* et des salarié·e·x·s, enrichissent ainsi mes données) et des professionnel·le·x·s de Solidaria, tout en échangeant de manière informelle avec les personnes hôtes lors de mes observations participantes en tant que bénévole et en prenant des notes dans mon carnet. Iels me percevant majoritairement comme une nouvelle bénévole – m'appelant ainsi et me considérant comme les autres bénévoles de l'équipe du mardi – j'ai régulièrement rappelé la raison première de ma présence à Solidaria, à savoir mener mon travail de mémoire.

En ce qui concerne l'anonymisation, j'ai, d'une part, anonymisé tous les prénoms de mes enquêté·e·x·s en les substituant par un pseudonyme – que je leur ai laissé choisir à la fin des entretiens

ou que j'ai déterminé pour ceux que je n'ai pas interviewé·e·x·s. Lorsque j'ai effectué le choix, j'ai prêté attention à conserver l'appartenance sociale, car, selon Ragin et Becker (1992) (Béliard & Eideliman, 2008, p. 126-127), il fait particulièrement sens de restituer les situations des personnes dans leur logique individuelle dans le cadre d'ethnographies. D'autre part, j'ai anonymisé le nom du canton, de la ville, du lieu de mon étude ainsi que de toutes les associations impliquées. Anonymiser uniquement les prénoms des personnes n'aurait pas été suffisant selon moi en vue de les protéger dans ce contexte spécifique. J'ai ainsi renommé le canton *X.*, la ville *Y.*, le nom du café social-restaurant *Solidaria* et les associations présentes : *l'Accueil*, *Fraternels*, *la Consultation*, *la Permanence juridique*, *l'Entraide*, *la Distribution*, *le Refuge* ou encore *la DMS*²⁵. Ces noms de substitution font référence à leur fonction première, une inspiration qui me vient de l'article de Tabin et Ansermet (Ansermet & Tabin, 2014).

Quant à la confidentialité, elle a été plus difficile à préserver, en dépit de mes efforts dans ce sens, dû au fort taux d'interconnaissances caractérisant ce lieu. Ceci a été rendu davantage ardu par le fait que la majorité des entretiens se sont déroulés dans les locaux de *Solidaria*, situés à l'appartement du premier étage. Étant donné que ces espaces sont partagés par les professionnel·le·x·s des différentes associations, j'ai préalablement demandé l'autorisation à Léa et Loïc de façon à éviter d'occuper une salle à un moment inopportun. Afin de garantir un minimum de confidentialité, j'ai renoncé à inclure certains éléments liés à des tensions afin de protéger les personnes concernées et ne pas faciliter leur reconnaissance par leurs pairs. J'ai par ailleurs mobilisé des éléments de documents m'ayant été transmis par Léa comme le cahier des charges des « Intervenant (e) Accompagnement » (IA) ou les rapports annuels de la DMS sans les faire figurer directement tels quels dans ce travail. Aussi, ayant interviewé uniquement des personnes avec une casquette de bénévole ou de professionnel·le·x, les enjeux de pouvoir entre les deux groupes ne me semblaient pas autant prégnants et marqués que ceux entretenus avec les personnes hôtes. Finalement, j'ai tenté de m'émanciper progressivement de la mainmise des professionnel·le·x·s, et plus particulièrement de Patricia, responsable des bénévoles et des repas, vers laquelle on m'a renvoyée à plusieurs reprises pour qu'elle puisse m'orienter vers les personnes à interviewer (carnet terrain p.3).

À cet égard, certaines relations avec mes enquêté·e·x·s m'ont questionnée, ce qui m'amène à dire quelques mots autour de ma position à *Solidaria*.

Mon premier contact avec l'association *l'Accueil* s'est fait par le biais de Patricia, présente quotidiennement dans la salle du restaurant. Elle m'a ensuite présentée aux autres bénévoles en

²⁵ Une liste des noms fictifs figure en page 5.

évoquant ma recherche et m'a « supervisée » lors de mon bénévolat, en me donnant des tâches et directives. Elle a donc initialement endossé un rôle comparable à celui d'une informatrice privilégiée (Olivier de Sardan, 1995, p. 22-23). Au fil de mon terrain, quelques malentendus se sont produits au sein de nos interactions, notamment autour de la nature des entretiens que je souhaitais mener qu'elle rapprochait de « questionnaires », ce qui a abouti à un malaise le jour de notre entretien. J'ai ainsi compris qu'elle me percevait principalement comme une « jeune aux études » qui doit effectuer son travail final. Ces malaises et décalages sont particulièrement intéressants à analyser selon Beaud et Weber (Beaud & Weber, 2017b, p. 273), j'y reviendrai au chapitre 5.

Malgré ce contact avec elle, j'ai été régulièrement renvoyée vers d'autres personnes selon les questions que j'adressais à mes interlocuteur·rice·x·s. Par exemple, elle m'a souvent orientée vers Loïc concernant la suite de mon terrain et un potentiel accès à des réunions. Celui-ci m'a ensuite dit devoir en parler avec Patricia – concernant mon bénévolat des mardis – et avec Léa – quant à l'observation des réunions (carnet terrain). Loïc était mon interlocuteur pour tout ce qui avait trait à mon terrain de mémoire²⁶ et ce dernier relayait mes demandes à ses collègues au besoin.

L'accès à ce terrain d'enquête m'a également été facilité en raison de certaines caractéristiques spécifiques. Pour les mettre en lumière, la notion d'« *Ethographic Toolkit* », développée par Victoria Reyes (2020), visant à prêter attention à la manière dont les chercheur·se·x·s mobilisent de façon active et stratégique divers éléments les concernant (Reyes, 2020, p. 224) se révèle très utile. Reyes distingue ces ressources en deux groupes : les traits visibles – le genre, la race/l'ethnicité – et les traits invisibles – comme le capital social, la formation ou les ressources issues de réseaux sociaux (*Ibid.*).

Dans mon cas, mon origine et ma connaissance locale ont potentiellement rassuré mes interlocuteur·rice·x·s. Je les ai fréquemment mobilisés en vue de créer du lien avec les autres bénévoles, leur signifiant que je demeure en quelque sorte « proche » d'eux. J'ai également explicité à plusieurs reprises ma formation universitaire ainsi que le cadre académique dans lequel mon travail actuel s'inscrivait. En évoquant le travail final que je dois réaliser, je me rends compte que j'entre dans un groupe de personnes avec lequel iels ont l'habitude de collaborer, plusieurs étudiant·e·x·s en HES en Travail social sont apparemment déjà venu·e·x·s dans le lieu pour réaliser des recherches et/ou mémoires. Ainsi, j'ai senti que ma présence ne représentait pas une « menace » pour eux en termes de temps, de potentiel sentiment d'intrusion ou encore vis-à-vis du contenu de ma recherche. Cependant, je me suis aperçue plus tard que mes méthodes diffèrent quelque peu de celles mobilisées

²⁶ C'est notamment à lui que j'ai annoncé une pause d'un mois dans mon terrain pour une convalescence à la suite d'une opération.

par les étudiant·e·x·s susmentionné·e·x·s ayant fréquenté Solidaria, ce qui a conduit au malentendu avec Patricia quant à la forme de l'entretien. Ce statut d'étudiante m'a aussi permis de créer du lien avec le stagiaire présent avec qui nous avons parfois échangé autour des difficultés rencontrées dans la réalisation de nos travaux respectifs.

Un dernier point saillant mettant en lumière ma positionnalité lors de cette enquête ethnographique s'articule autour de certaines de mes caractéristiques sociales et physiques visibles : mon expression de genre ainsi que mon âge. Cette citation extraite de mes notes de terrain illustre ce fait :

« Durant le moment où on est dans la salle de consultation, elle [Corinne] me dit directement que j'ai pu avoir un aperçu des pires « sangsues » qui fréquentent le café et qu'il faut que je fasse attention, surtout à Diego. [...] Elle m'explique que comme je suis « une fille, jolie, jeune et nouvelle dans le lieu, ils sont tous attirés par ma présence » » (obs.1 p.5).

J'ai pu échanger à ce sujet avec Benjamin, Léa et Corinne (obs.12 p.8 ; 20). Mon statut de bénévole m'a cependant « protégée » de nombreux propos ou interactions intrusives de la part d'hommes hôtes, ayant toujours une tâche à réaliser ou sur laquelle me « rabattre » en cas de besoin. Cela m'a également conféré une position stratégique pour observer la salle et les interactions, ayant principalement réalisé du service au comptoir, un poste-clé possédant une bonne visibilité sur la salle et les allées et venues (obs. 6 ; 12).

2.3. Corpus de données

Partiellement explicitées précédemment, j'ai eu recours à plusieurs méthodes en vue de recueillir des données empiriques. De manière générale, je me suis inspirée des enquêtes de terrain ethnographiques réalisées dans le champ de l'anthropologie, et plus particulièrement d'un article de Jean-Pierre Olivier de Sardan (1995) dans lequel il revient sur les quatre types de données produites dans ce cadre, soit l'observation participante, les entretiens, les dispositifs de recensions et les sources écrites (Olivier de Sardan, 1995, p. 1). Les avantages de ce type de recherches reposent sur l'exploration en profondeur d'un phénomène social spécifique (Flick, 2018, p. 337) et la triangulation des données visant à recouper les informations en mobilisant plusieurs méthodes (Olivier de Sardan, 1995, p. 17).

2.3.1 Observations participantes

La première méthode que j'ai utilisée est celle de l'observation participante, outil-phare de l'approche ethnographique consistant à interagir avec les enquêté·e·x·s et les observer agir dans des

situations de manière prolongée (Flick, 2018, p. 336; Olivier de Sardan, 1995, p. 4). Elle permet d'accéder aux pratiques et actions des personnes au-delà des discours et de « saisir ce qui ne se dit pas », mais aussi de recueillir des discours sur les actions des autres (Chauvin & Jounin, 2012, p. 145; 153). Tout au long de ma présence dans le lieu, un carnet de terrain m'a accompagnée, me permettant de prendre notes des actions, interactions et conversations informelles entre mes interlocuteur·rice·x·s. Comme souligné par Olivier de Sardan (1995), celui-ci constitue « [...] *le lieu où s'opère la conversion de l'observation participante en données* » (Olivier de Sardan, 1995, p. 7). Il comporte également de nombreux « vides-sacs », qui m'ont aidée à prendre de la distance par rapport à mes ressentis, impressions et éventuelles idées préconçues sur mes interlocuteur·rice·x·s, leurs pratiques et leurs discours. Lors de mes observations, j'ai gardé à l'esprit les conseils donnés par Nicolas Nova dans le onzième exercice de son livre « Exercices d'observation », à savoir le fait de participer à une activité collective, prolonger sa présence sur place à la fin des activités, discuter avec les membres, écouter les échanges, tenter d'adopter le vocabulaire employé et ne rien documenter sur le moment mais prendre des notes une fois au calme (Nova, 2022, p. 99-100). Ma prise de notes s'est faite dans mon carnet, au sein duquel je notais des mots-clés et dessinais chaque semaine des croquis des placements des personnes lors des briefings et des ateliers.

Plus concrètement, je me suis engagée comme bénévole les mardis de début septembre à fin octobre 2024 pour l'accueil communautaire – incluant le service du café et des viennoiseries/sandwichs le matin ainsi que le service et le débarrassage des repas de midi – et les ateliers créatifs en salle durant l'après-midi. J'ai généralement été présente de 8h50 à 16h²⁷. J'ai également effectué quelques observations participantes à d'autres moments, telle qu'une observation exploratoire le mardi 25.06.2024 accompagnée de Corinne, le mercredi 04.09.2024 à l'atelier *Fraternels enfants* et le vendredi 06.09.2024 à l'accueil communautaire.

À ces occasions, j'ai endossé une posture de participante qui observe – soit le·la « *participant-as-observer* » issu de la typologie de Gold (Gold, 1958, p. 220), représentant pour Flick (2018) la posture correspondant le mieux à la méthode de l'observation participante (Flick, 2018, p. 334). Ce rôle implique une participation active aux activités tout en observant en même temps. Une exception est cependant à noter concernant une observation réalisée le lundi 14.10.2024 lors d'une réunion des salarié·e·x·s de Solidaria, durant laquelle j'ai davantage adopté une position d'« *observer as participant* » (*Ibid.*), soit celle d'une observatrice qui participe et rappelle – cela m'a d'ailleurs été

²⁷ Solidaria ouvre au public dès 9h30, mais les bénévoles se retrouvent entre 8h30 et 9h pour préparer des choses en amont et participer à un briefing dirigé par Patricia. L'heure de fermeture officielle du lieu est à 16h. Ces aspects seront développés dans le chapitre 3.

demandé à plusieurs reprises – la raison de sa présence. Cette posture de bénévole hebdomadaire travaillant une journée entière me tenait à cœur – de par mon intérêt personnel et professionnel pour ce milieu – et m’a permis d’occuper une place au sein du lieu et d’expérimenter réellement ce que veut dire réaliser des activités en tant que bénévole à Solidaria. Dans ce sens, j’ai accepté d’« être affectée » – personnellement – en endossant ce rôle, comme l’explique l’anthropologue Jeanne Favret-Saada au sein de son ethnographie de la sorcellerie dans le bocage français :

« Je dis, au contraire, qu’occuper telle place dans le système sorcellaire ne me renseigne en rien sur les affects de l’autre ; occuper telle place m’affecte, moi, c’est-à-dire mobilise ou modifie mon propre stock d’images, sans pour autant m’instruire sur celui de mes partenaires » (Favret-Saada, 1990, p. 6).

Cependant, cette double casquette – collègue bénévole de mes enquêté·e·x·s les mardis et chercheuse – a impacté mon expérience dans le lieu. Comme l’évoque Makaremi : *« La fonction qu’occupe l’observateur-acteur sur son terrain l’investit ainsi d’un certain pouvoir, le place dans des réseaux de complicité et d’inimitié qui influencent sa relation avec les enquêtés »* (Makaremi, 2008, p. 170). Dans certains cas, cette double casquette m’a ainsi permis de me rapprocher de certain·e·x·s enquêté·e·x·s – comme Benjamin, stagiaire, pour qui la réalisation d’un travail académique constitue un point commun, mais aussi de salarié·e·x·s – ou à l’inverse compliquer mes rapports avec d’autres comme par exemple Sébastien, un bénévole, pour qui le monde de la recherche est obscur et difficile d’accès, induisant une certaine distance lors de nos interactions (obs.7 p.14).

Dès le début de mon terrain, je me suis rendue disponible à échanger avec les personnes du lieu – hôtes, bénévoles, salarié·e·x·s, personnes externes cherchant à me parler – ceci afin d’accéder aux discours des diverses personnes fréquentant l’endroit. Du fait de cette posture et de mon bénévolat au service et à l’atelier du mardi, les hôtes m’ont ainsi souvent vu échanger avec de nombreuses personnes, me catégorisant à tort comme stagiaire de l’équipe de Solidaria. Ce fait m’a aussi amenée à endosser une posture d’écoute parfois similaire à celle des professionnel·le·x·s réalisant de l’accompagnement auprès des hôtes et m’a conduit dans une position souvent complexe, n’étant pas formée à la pratique de l’accueil libre. Cependant, j’ai ainsi accédé à une partie de leur vécu – certes infime – en expérimentant des interactions me conduisant à questionner les rapports de genre entre hôtes et salarié·e·x·s.

En rentrant chez moi après mes journées d’observation et sur la base de mots-clés listés sur les notes de mon téléphone durant les pauses ou aux toilettes, j’ai systématiquement consigné et développé des notes écrites au présent (Chauvin & Jounin, 2012, p. 160) dans des documents Word comportant quatre colonnes distinguant les trois types de notes prises durant mes observations – les notes descriptives, les notes de journal (mes ressentis sur le moment) et les notes méthodologiques – ainsi

qu'une dernière recueillant mes mémos analytiques (Bernard, 2000). Bien que de nombreux détails et interactions ont nécessairement dû m'échapper, ces éléments non-retranscrits contribuent à une certaine familiarisation avec le milieu étudié ou, comme le mentionne Olivier de Sardan, à une « imprégnation » permettant à ces observations de nourrir mon inconscient et de favoriser ainsi une « connaissance sensible » de l'objet d'étude (Olivier de Sardan, 1995, p. 7-8). Ce fût également le cas lorsque j'ai décidé de venir manger une crêpe à Solidaria en soirée, afin de m'imprégner de l'ambiance et de noter d'éventuels contrastes sans pour autant en prendre des notes détaillées.

2.3.2 Entretiens

Suivant les conseils issus des « Ficelles du métier » d'Howard Becker, j'ai décidé de mener des entretiens dans un second temps, afin de ne pas poser des questions de débutant·e·x·s à mes interlocuteur·rice·x·s et de trouver ainsi certaines réponses en les côtoyant en tant que bénévole lors de mes observations (Becker, 2007).

L'ensemble de mes entrevues ont pris la forme d'entretiens semi-directifs individuels planifiés. Excepté un entretien ethnographique réalisé avec Corinne en juin 2024 lors de l'observation exploratoire et des discussions informelles avec les membres du lieu durant mon bénévolat, tous mes entretiens étaient préalablement planifiés. J'ai choisi de réaliser des entretiens « centrés sur un problème » (ou entretien épisodique), tels que théorisés par Witzel et Reiter (Witzel & Reiter, 2012), consistant à s'intéresser à la narration de l'enquêté·e·x autour d'une thématique précise.

Plusieurs raisons ont motivé ce choix. Tout d'abord, ce type d'entretiens répondait particulièrement bien aux questions de ce travail, s'intéressant aux expériences spécifiques d'acteur·rice·x·s à Solidaria et à leurs relations. Ensuite, cela m'a permis, en suivant la structure de ces derniers – et plus particulièrement sa première phase consistant en une question d'ouverture large et narrative laissant la place à l'enquêté·e·x – de noter ce que les personnes choisissaient ou non de mettre en avant dans leurs parcours ainsi que dans leurs pratiques et intérêts relatifs à Solidaria. Par ailleurs, le cadrage plus spécifique autour d'une problématique et la narration personnelle approfondie en découlant m'ont semblé appropriés dans le cadre d'un terrain ethnographique mobilisant une approche de *grounded theory*, car selon Charmaz et Belgrave, cela permet d'effectuer conjointement un recueil des données et une analyse plus abstraite de celles-ci (Belgrave & Charmaz, 2012, p. 348).

Divers conseils de chercheur·se·x·s m'ont aidée à me préparer à ces entretiens et à améliorer la clarté de mes questions ainsi que ma présence sur le moment (Barbot, 2012; Beaud & Weber, 2017a). Mes guides d'entretiens ont comporté des questions ouvertes autour des pratiques et ressentis de mes interlocuteur·rice·x·s. Je les ai adaptées au fur et à mesure, en tenant compte de ce qui fonctionnait ou

non. Globalement, mes guides contenaient une explicitation du cadre et pacte d'entretien, suivie d'une consigne initiale avec une question large, puis relances sous formes de questions organisées en sections thématiques et finalement clôture de l'entretien afin de remercier la personne, rappeler le cadre de publication, les questions d'anonymat et remplir une notice biographique²⁸.

Entre novembre 2024 et mars 2025, j'ai ainsi réalisé 6 entretiens retranscrits complètement anonymisés et accompagnés d'une notice biographique avec les caractéristiques socio-démographiques²⁹. Les personnes interrogées sont respectivement une professionnelle de *la Consultation*, deux professionnelles salariées de *l'Accueil*, un stagiaire de Solidaria, une bénévole à *l'Accueil et Fraternels* et une bénévole pour un autre atelier. Ils ont duré entre 1h et 1h45, à l'exception d'un n'ayant pas dépassé les 35 minutes en raison d'un manque de temps de mon interlocutrice. J'ai tenté de varier les profils des personnes, mais la distribution en termes de genre demeure très inégale : seule une personne s'identifie comme homme au sein de mes interviewé·e·x·s. Cela correspond à la proportion plus faible d'hommes dans l'équipe des salarié·e·x·s, alors que les bénévoles possèdent un meilleur équilibre, bien que les femmes demeurent tout de même majoritaires selon ce qu'il m'a été donné de voir. Par ailleurs, la majorité de mes interviewé·e·x·s sont âgé·e·s de 40 à 50 ans et seulement deux sortent de cette fourchette : une personne de 73 ans et une de 21 ans. Quant aux formations, les professionnel·le·x·s ont tou·x·te·s obtenu au minimum un diplôme de Bachelor – dont une qui a atteint le niveau Master – et les bénévoles ont auparavant travaillé dans le domaine du social ou de la santé. Un dernier élément à relever réside dans les liens entretenus par la plupart de mes interviewé·e·x·s – indépendamment de leurs statuts à Solidaria – à la religion chrétienne (et plus spécifiquement catholique), que ce soit via un engagement au sein d'une communauté religieuse (ex. les Focolaris) ou un mode de vie (ex. être laïque consacré·e·x), ou encore un parent travaillant pour l'Église (ex. une mère secrétaire paroissiale).

Ayant procédé par échantillonnage théorique, j'ai sélectionné les personnes au fur et à mesure de mon terrain, en fonction de la pertinence et de l'évolution de mes réflexions théoriques et observations empiriques. Ainsi, j'ai commencé par un entretien avec Léa, une personne possédant des responsabilités importantes dans le lieu, puis j'ai enchaîné avec Benjamin afin d'obtenir la vision d'une personne récemment arrivée et qui a bénéficié d'une formation par les autres salarié·e·x·s. Ayant

²⁸ Elle a généralement pris cette forme que j'ai modifiée selon les personnes interviewées : « *Je vais commencer par une question assez large. Est-ce que tu peux me raconter ton parcours personnel à Solidaria et plus particulièrement dans l'accueil communautaire ? Quel a été ton premier engagement dans ce lieu et ce qui t'a poussée à le faire et dans quel contexte ça s'est produit ? Tout cela, jusqu'à aujourd'hui, à ta situation de stagiaire qui réalise du service et de l'accompagnement social tous les jours lors de l'accueil communautaire à Solidaria. Sens-toi libre de me raconter les événements dans l'ordre que tu préfères* ».

²⁹ En laissant choisir le prénom d'emprunt à la personne si elle le souhaite (cf. 2.2.3).

beaucoup côtoyé Hélène les mardis – étant elle-même active dans les deux associations – j’ai été amenée à creuser sa vision des activités et du bénévolat à Solidaria, et à les mettre en perspective avec ses pratiques. Par la suite, j’ai souhaité interroger Patricia, une personne-clé dans la gestion des bénévoles. Finalement, mon dernier entretien s’est déroulé avec une autre bénévole absente les mardis afin de diversifier un peu les regards. Certains entretiens étaient difficiles à planifier et j’ai d’ailleurs dû me résigner à abandonner cette démarche avec une professionnelle à la suite de plusieurs reports.

J’ai prêté une attention particulière aux situations d’entretiens dans la mesure où elles fournissent de nombreuses données utiles. Selon Olivier de Sardan (1995), l’entretien peut être compris comme une interaction, qu’il s’agit de rapprocher au maximum d’une situation quotidienne afin de favoriser la libre expression de l’interlocuteur·rice·x (Olivier de Sardan, 1995, p. 9-10). La majorité s’étant déroulée dans les locaux partagés de l’appartement du premier étage, j’ai pu remarquer le rapport de chacun·e·x avec les salles où nous nous trouvions. Deux entretiens se sont déroulés dans une salle de réunion de taille moyenne partagée par les associations présentes dans le lieu et les trois autres dans une salle aux usages multiples. Cette dernière m’a tour à tour été présentée comme : la « salle de consultation » pour les permanences médicales, une salle de réunion et de travail pour certain·e·x·s professionnel·le·x·s ou encore un lieu stockant le matériel pour les activités des ateliers des après-midis ou des vêtements donnés à Solidaria. Ce multi-usage des espaces est un élément-clé qui a émergé lors de mes observations et s’est ensuite vu confirmé par ces situations d’entretiens.

2.3.3. Dispositif de recension et sources écrites

L’enquête de terrain ethnographique s’appuyant sur la triangulation de plusieurs types de données, j’ai également recueilli deux autres matériaux.

Tout d’abord, j’ai récolté différentes sources écrites au fil de mon terrain que je distingue en deux catégories selon les exemples donnés par Olivier de Sardan (*Ibid.* pp.14-15). Premièrement, celles récoltées avant mon arrivée sur le terrain, incluant notamment des informations figurant sur le site internet de Solidaria, des articles de presse sur le lieu et des flyers de *La Faîtière*. Deuxièmement, les sources créées par mes enquêté·e·x·s ou produites dans le lieu. À nouveau, j’ai épluché de manière plus approfondie le site internet, récolté plusieurs flyers à disposition sur un présentoir et me suis abonnée à la newsletter mensuelle en ligne. Léa m’a également transmis plusieurs documents, à savoir le cahier des charges des « Intervenant(e)s Accompagnement »³⁰, celui du projet « sans-abrisme »,

³⁰ Les intervenant·e·x·s accompagnement (IA) sont les professionnel·le·x·s salarié·e·x·s qui réalisent l’accompagnement des hôtes en salle lors de l’accueil communautaire.

plusieurs rapports annuels de la DMS et un article dans lequel un des fondateur·rice·x·s de Solidaria est interviewé au sujet de sa santé mentale et plus particulièrement de son combat en lien avec un trouble psychique qui lui a été diagnostiqué. Certaines informations étaient également présentes dans le lieu, notamment le programme des activités de l'association *Fraternels*, un plan des tables numérotées de la salle, un présentoir exposant des cartes de l'esprit sain contenant des citations ou encore des feuilles accrochées aux portes des salles de l'étage rappelant certaines règles. J'ai conservé des traces de ces documents en les prenant en photo avec mon téléphone portable.

En vue de produire des données « étiques » – des catégories de pensée ou des interprétations du·de la chercheur·se·x – se combinant à toutes les données « émiques » recueillies – des catégories de pensée et représentations provenant des enquêté·e·x·s (*Ibid.* p.13) – j'ai créé un dispositif de recension. Je me suis ainsi rendue à Solidaria le lundi 28.10.2024 sans être bénévole avec l'idée d'objectiver la fréquentation du lieu. Pour ce faire, j'ai imaginé un tableau contenant différents entêtes : heure d'arrivée et de départ, nombre de personnes, genre exprimé, estimation de l'âge, café/thé déjeuner/sandwich, habitué·e·x ou non, déplacements dans la salle et interactions avec les bénévoles/professionnel·le·x·s. Finalement, je l'ai plutôt utilisé au début de ma recherche comme « fonds de carte », comme le nomme Olivier de Sardan (*Ibid.* p.14) – notamment pour me faire une idée plus claire du profil des personnes hôtes fréquentant le lieu – car il n'était plus réellement pertinent au regard de ma nouvelle question de recherche.

Afin de déterminer la fin de ma récolte de données, j'ai appliqué le principe de saturation des données, développé par Glaser et Strauss puis abondamment repris, correspondant au moment où de moins en moins de nouvelles informations émergent au fil des entretiens et observations, signalant ainsi la fin du terrain (*Ibid.* pp.20-21). Au regard de mon échantillonnage théorique, j'ai senti qu'il aurait été pertinent d'interroger davantage de personnes, entre autres des bénévoles dont la perspective n'était que peu apparues dans mes données (ex. ceux travaillant en cuisine), d'autres endossant fréquemment des responsabilités de professionnel·le·x·s (ex. Nathalie) ou encore des salarié·e·x·s qui s'apparentaient auparavant à des hôtes du fait de leur situation (ex. Giuseppe, Hasan). Cependant, j'ai décidé de m'arrêter à la fin de mon sixième entretien en mars 2025, en raison du temps limité qu'il me restait pour achever ce mémoire, mais aussi après avoir pris conscience de la quantité importante de données déjà récoltées lors de mes observations.

2.4. Stratégies d'analyse

En parallèle à la récolte de ce matériel empirique, j'ai intégralement transcrit mes observations ainsi que l'ensemble de mes entretiens, les cinq premiers manuellement et les deux derniers à l'aide de l'application *NoScribe* couplé à une relecture attentive. Ainsi, j'ai transcrit mes enregistrements mot par mot, en notant certaines intonations caractéristiques³¹, mais aussi certains silences et toutes les interruptions³².

Au fil de mon terrain, j'ai régulièrement rédigé des mémos analytiques, servant à consigner mes réflexions autour du déroulement de ma recherche, des thèmes émergents, des concepts potentiellement pertinents ainsi que du processus de codage, de manière à construire progressivement une analyse plus théorique (Saldaña, 2012b, p. 32).

Une fois toutes ces données mises par écrit, j'ai entrepris le travail de codage puis d'analyse. Ma démarche analytique est inductive et itérative (Olivier de Sardan, 1995, p. 18-19). Selon Blais et Martineau (2006), l'analyse inductive consiste en « [...] *un type de raisonnement qui consiste à passer du spécifique vers le général ; cela signifie qu'à partir de faits rapportés ou observés (expériences, événements, etc.), le chercheur aboutit à une idée par généralisation et non par vérification à partir d'un cadre théorique pré-établi* » (Blais & Martineau, 2006, p. 4-5).

Finalement, j'ai codé l'ensemble de mes données – soit 14 observations, 6 entretiens et quelques autres documents – en suivant certains principes mis en lumière par Saldaña (Saldaña, 2012a). Concrètement, j'ai commencé par effectuer une analyse préliminaire inspirée de la « *Global Analysis* » proposée par Legewie (1994), dans l'optique d'obtenir une vue d'ensemble des thématiques émergentes et récurrentes présentes dans les données récoltées (Flick, 2009a, p. 328-329). Puis, j'ai réalisé un codage théorique lié à la *grounded theory* en suivant l'approche de Charmaz, dont la première étape consiste en un *open coding* ligne par ligne et la seconde en un *focused coding* explorant certains codes (Flick, 2018, p. 464).

Les catégories ayant émergé de mon codage étant encore trop nombreuses, j'ai entrepris de les regrouper et de juger de la pertinence de chacune d'elles (Blais & Martineau, 2006, p. 8). Les conseils de Beaud et Weber m'ont particulièrement aidée pour la reproblématisation et la formulation de questions secondaires à l'aide de schémas en vue de comprendre les liens reliant mes enquêté·e·s et la logique des rapports entre mes catégories (voir Beaud et Weber 2017b).

³¹ En utilisant le gras pour les mots sur lesquels mes interviewé·e·x·s insistaient dans leurs discours.

³² Survenues fréquemment en raison du partage des locaux.

3. Un lieu d'aide sociale d'urgence caritatif et œcuménique

Dans l'optique d'appréhender l'environnement au sein duquel Solidaria s'ancre et étant donné que le positionnement des RSI est constamment négocié et modelé en fonction des sources de financement, de la légitimité publique qu'on leur reconnaît ou encore des partenariats avec d'autres organisations (Maes et al., 2025, p. 12), il me paraît pertinent de proposer des éléments de contexte avant d'entrer dans l'analyse de mes données. Ainsi, ce chapitre propose d'abord un bref historique de Solidaria et du réseau d'associations particulièrement dense et complexe y travaillant, puis un portrait des hôtes et bénévoles – deux groupes-clés du lieu très hétérogènes partageant toutefois quelques caractéristiques communes – et se conclut autour d'un aperçu d'une journée-type d'un·e·x· bénévoles réalisant le service pour l'association *l'Accueil* puis prenant part aux ateliers créatifs de *Fraternels*. Celle-ci se base sur mon expérience personnelle en tant que bénévole lors de mes observations participantes réalisées en automne 2024.

3.1. Solidaria, la DMS, *l'Accueil* et *Fraternels*

Le lieu faisant l'objet de ce mémoire – Solidaria – se situe dans un canton frontalier, au sein duquel les Églises réformée et catholique jouent un rôle important. Il a vu le jour en mars 2020 à la suite d'un projet débuté quelques mois plus tôt (Entretien Léa p.5). Sa naissance correspond, selon Léa, à la rencontre de deux dynamiques : une première cantonale, diocésaine et œcuménique (via un service diaconal et diocésain, qui deviendra la DMS³³), et une seconde locale et œcuménique (matérialisée par l'association *l'Accueil*) dont les liens se renforcent au sein d'un réseau se créant progressivement entre les membres des deux collectifs (*Ibid.* pp.4-5). À ce moment, un café-restaurant est à vendre et Léa ainsi que d'autres membres de *l'Accueil* et de la future DMS argumentent auprès des Eglises du bienfondé de l'achat de ce lieu en vue de la création de projets d'aide sociale d'urgence répondant à certains besoins rencontrés par des populations marginalisées du canton. Iels parviennent ainsi à convaincre une fondation active dans la pastorale des Églises en Amérique du Sud³⁴ de l'acheter puis de la leur louer (*Ibid.*), mettant en lumière l'existence d'un réseau transnational de solidarité religieuse (Maes et al., 2025, p. 10). Solidaria devient ainsi le siège de la DMS – un service diaconal et œcuménique dont l'action cible les personnes les plus pauvres du canton – qui est créée à la même

³³ La DMS est une association à but non-lucratif regroupant les compétences des Eglises catholique et réformée œuvrant pour les personnes pauvres dans le canton de X.

³⁴ Elle est notamment active dans le soutien et l'accompagnement de prisonnier·ère·s·x ainsi que d'enfants issu·e·s·x de quartiers défavorisés.

période (Entretien Léa p.5). Récemment, *Hébergement femmes*, un autre lieu du canton accueillant un hébergement temporaire pour femmes, a été mis sur pied.

Les projets sont financés par le biais de recherches de fonds auprès de fondations et la ville d'Y. subventionne partiellement *L'Accueil* depuis sa constitution en association en 2015 (*Ibid.* p.9), l'inscrivant dans le réseau local d'aide sociale d'urgence. Ces sources de financements hybrides permettent d'agir indépendamment des contraintes étatiques (Maes et al., 2025, p. 10) et par conséquent d'accueillir toute personne – incluant des personnes sans permis de séjour – l'identité de chacun·e·x n'ayant pas besoin d'être déclarée ce qui constitue la « force du lieu » pour Léa (Entretien Léa p.9). En effet, Solidaria fait office d'exception au sein du dispositif social de la ville d'Y. et la qualité des relations entretenues avec cette dernière découle de l'utilité du lieu en termes d'accueil de personnes marginalisées : « Quand les gens trouvent une place dans la société, bah c'est plus facile pour tout le monde tu vois ? Et puis un des rôles ici c'est vraiment de redonner place. Et on est dans une petite ville donc on travaille beaucoup les liens avec la mixité sociale » (*Ibid.* p.19). L'action de cette organisation caritative est donc importante et fournit un soutien privé entre autres aux personnes ne pouvant prétendre à d'autres aides et assurances sociales.

Solidaria se trouve dans un immeuble résidentiel situé non loin du centre-ville d'Y. et à proximité d'écoles, de petits commerces et d'une cure paroissiale. Plusieurs espaces le composent : une grande salle allongée de forme rectangulaire accueillant un café-restaurant situé au rez-de-chaussée ; un appartement au premier étage contenant diverses salles partagées entre les associations présentes, dont quatre salles et une cuisine, une salle de bain avec une douche et un lave-linge et un balcon ; et finalement un studio dans le sous-sol du bâtiment.

Son but affiché est de « mettre en synergie » des associations et leurs compétences propres et aussi de permettre la création de projets sociaux en les hébergeant (Loïc 30.08.24) : « mettre au même endroit, pleins de ressources utiles pour des personnes en précarité » (Entretien Léa p.28). Le partage d'un même lieu avec plusieurs groupes, maximisant ainsi l'usage de l'espace disponible, est fréquent dans les RSI et pose parfois des défis (Maes et al., 2025, p. 11).

Plusieurs organisations et projets sont ainsi présents hebdomadairement dans le lieu. Il y a tout d'abord *L'Accueil* assurant un « accueil communautaire » prenant la forme d'un café/viennoiseries/sandwichs de 9h30 à 11h, d'un « repas communautaire » à 5 CHF dès 11h45 et d'un café-atelier du lundi au jeudi de 14h15 à 16h. Lors de ces journées, des intervenant·e·x·s accompagnent proposent une écoute attentive aux hôtes et les orientent en cas de besoin. Puis, *Fraternels* une association fondée par des hôtes proposant des activités, dont l'atelier créatif du mardi

après-midi, mais aussi des *repas fraternels*, un repas à 4 CHF organisé tous les derniers dimanches du mois dans les locaux de Solidaria. Finalement, une crêperie employant des personnes d'un projet d'insertion professionnelle³⁵ occupe la salle du restaurant les soirs de la semaine, une fois l'accueil communautaire terminé. S'ajoutant à cela, un accompagnement pastoral et spirituel est proposé, prenant la forme d'une présence et d'un soutien, des rites religieux (messes, prières, etc.), renvoyant aux formes d'assistance souvent fournies par les RSI (*Ibid.* p.8).

Des anciens projets devenus des associations sont quant à eux présents régulièrement : *la Consultation* proposant des consultations médicales gratuites pour tou·x·te·s et en particulier les personnes sans-papiers et sans-abri, *la Permanence juridique* facilitant l'accès à un accompagnement juridique pour des personnes dites « démunies », *l'Entraide* un lieu de partages d'expériences à destination des personnes souffrant de troubles psychiques. Finalement, certains collectifs fréquentent ponctuellement Solidaria, tels qu'une fondation faisant une permanence au sujet des addictions une fois par mois dans le lieu ou une coiffeuse proposant des prestations dans une salle de l'appartement du premier étage. Au sein de ce réseau, Léa se charge de la coordination et de la mise en lien de l'ensemble de ces collectifs.

Afin de clarifier la myriade d'associations et projets et plus largement des éléments saillants de ma situation de recherche, j'ai réalisé une « *situational map* » en deux versions (cf. annexe 1) – l'une désordonnée et la seconde ordonnée – en m'inspirant des travaux de Clarke (2003 pp.561-563). Pour ce faire, et en me référant à mes observations et notes de terrain, j'ai identifié les choses non-humaines jouant un rôle dans mon terrain, mais aussi les discours, symboles et sources de débats présents (Clarke, 2003, p. 563). Comme mis en avant par Clarke, cet outil – permettant de créer un document contenant presque tous les éléments de notre situation de recherche – aide ainsi à aller plus loin dans l'analyse (*Ibid.*).

Finalement, une interdisciplinarité caractérise les équipes de professionnel·le·x·s rémunéré·e·x·s, avec d'une part les agent·e·x·s ou animateur·rice·x·s pastoraux·les engagé·e·x·s par l'Église et, d'autre part, des travailleur·se·x·s sociaux·les (maître·sse·x socio-professionnelle, animateur·rice·x socio-culturelle, assistant·e·x social·e·x) aussi appelé·e·x·s « intervenant·e·x·s sociaux·les ». Iels sont choisi·e·x·s non pas en raison de leur affiliation à l'Église ou au travail social, mais pour les compétences requises selon les projets. À ce sujet, Loïc – rémunéré par le diocèse et responsable du « Pôle jeunesse/formation » – souligne qu'il y avait initialement uniquement des

³⁵ Initié et hébergé par la DMS qui emploie un peu moins d'une dizaine de personnes pour la gestion de la crêperie ainsi que la réalisation de tâches ménagères dans le lieu mais aussi dans d'autres associations.

agent·e·x·s pastoraux·les rémunéré·e·x·s par l'Église, puis des travailleur·se·x·s sociaux·les ont été engagé·e·x·s pour pallier un manque d'outils des pastoraux·les (carnet de terrain).

3.2. Profils des hôtes et des bénévoles

Afin de caractériser davantage les acteur·rice·x·s, j'aimerais développer ici les profils des personnes fréquentant le lieu, et plus particulièrement de celles considérées comme hôtes et/ou bénévoles.

L'un des premiers constats concernant les hôtes réside dans l'hétérogénéité de leurs situations. Cela s'explique par le fait que Solidaria est un lieu d'aide sociale d'urgence qui sont des espaces accueillant généralement un public très divers (cf. 1.1). Une proportion importante de personnes migrantisées (recension 28.10.24) – parfois sans-abri et/ou sans-papiers – semble fréquenter Solidaria. Certaines se retrouvent à la fois chez les hôtes et chez les bénévoles. Ceci fait en partie écho au constat d'Aubry (2019) sur la présence – parmi les bénéficiaires de l'organisation caritative de son enquête – d'une majorité d'hommes migrants et racisés dans des situations irrégulières ou en cours de régularisation (Aubry, 2019, p. 152-153).

Il est intéressant de noter que l'hétérogénéité des profils caractérise également les bénévoles de *l'Accueil*. Les salarié·e·x·s identifient trois profils principaux dans les équipes de bénévoles : des jeunes seniors retraités en quête de sens cherchant à se rendre utiles, des « personnes en fragilité psychique » et des « migrants » souhaitant apprendre le français et acquérir des compétences (Entretien Léa p.11). Francesca, Sébastien, Liliana, Emanuela, Lila, Marianne appartiennent à la première catégorie. Nour, Idris et Damya semblent quant à eux entrer dans la troisième catégorie, des personnes considérées comme « migrantes », en témoignent les remarques quant à leur niveau de langue, l'usage de *Google traduction* par Idris durant les briefings et les cours de français suivis par Nour (obs.4 p.2, obs.5 p.3).

Quant à la dimension du genre, j'ai tout d'abord pu noter qu'une majorité des bénévoles sont des femmes. Cela fait écho à une étude de l'OFS de 2021 autour du travail bénévole soulignant que « [...] *les femmes bénévoles sont surreprésentées dans les organisations religieuses, sociales et caritatives* [...] » (OFS, 2021, p. 5). Cependant, j'ai remarqué que certains jours, il y avait un peu plus d'hommes bénévoles que le reste de la semaine (obs.11), mais je ne suis pas suffisamment venue en dehors des mardis pour en tirer des conclusions. À l'inverse, les hôtes semblent comporter une proportion plus importante d'hommes (recension 28.10.24).

Par ailleurs, l'âge des personnes hôtes et bénévoles est relativement élevé. Lors de ma recension (28.10.24) j'ai obtenu une moyenne de 58,5 ans³⁶, qui semble selon moi plutôt bien refléter les âges des bénévoles, comportant peu de personnes ayant entre 18 et 30 ans. À noter que les familles – plus particulièrement les enfants mineur·e·x·s – sont interdites dans le périmètre du café lors des repas pour des raisons de sécurité mises en avant par les salarié·e·x·s (Entretien Corinne, p.10).

Un autre constat réside dans le nombre d'hôtes « habitué·e·x·s » investissant le lieu. À l'occasion du comptage, j'ai compté un total de 29 personnes sur les 34 étant passées ce matin-là³⁷. Cependant, Léa m'a mise en garde à cet sujet : parmi elles, certaines sont là depuis quelques jours ou semaines alors que d'autres fréquentent le lieu depuis des années, car « [...] ici tu es très vite un habitué » (Entretien Léa, p.19), une dimension qui sera approfondie au chapitre 4.

Un dernier élément saillant, achevant cette ébauche de portrait des hôtes et bénévoles, s'articule autour de la problématique de la santé mentale. Cette dernière possède effectivement une place importante dans les discours et les pratiques. Corinne m'en a immédiatement parlé en juin 2024, en évoquant la présence de personnes « avec des grosses fragilités psychologiques » dans les équipes de bénévoles (Entretien Corinne p.3). Cela fait écho aux propos de Léa m'expliquant lors de notre entrevue que des « personnes en fragilité psychique » sont envoyées par des hôpitaux de jour pour réaliser du bénévolat à *l'Accueil* (Entretien Léa p.12). Cette thématique apparaît comme essentielle pour Léa, évoquant également son rapport personnel à la question, une étude sur le « rétablissement en santé mentale » et me montrant un article du journal régional présentant un ancien hôte aujourd'hui actif dans une association et la manière dont il a géré le diagnostic de son trouble psychique (Entretien Léa p.14, obs.8). La santé mentale est également un thème récurrent dans l'entretien réalisé avec Mathilde, déplorant à plusieurs reprises un manque de gestion des « cas psychiatriques » présents à Solidaria (Entretien Mathilde, p.18). Cette critique repose sur la comparaison avec les débuts de *l'Accueil* encadré par une religieuse infirmière formée en santé mentale – contrairement à Léa ne possédant initialement pas une telle formation (Entretien Mathilde, p.27).

³⁶ Sur la base d'un mélange d'approximations de ma part et d'informations en ma possession.

³⁷ Dans les personnes « habituées », j'ai englobé les personnes que j'avais déjà vues auparavant et celles semblant connaître le lieu et étant donc déjà venues. Ce constat concorde par ailleurs avec mes observations lors de mon bénévolat, durant lequel j'ai très vite remarqué que les mêmes hôtes revenaient chaque mardi (obs.10 p.16).

3.3. Aperçu du quotidien des bénévoles de *l'Accueil*

La majorité des bénévoles présent·e·x·s à Solidaria sont des membres de l'association *l'Accueil*. Les personnes peuvent s'y engager du lundi au vendredi pour servir (déjeuner, repas de midi ou café/viennoiseries l'après-midi), cuisiner, récupérer les invendus ou participer/gérer les ateliers créatifs des après-midis³⁸. M'engager en tant que bénévole chaque mardi pendant deux mois m'a permis d'expérimenter ce que signifie être bénévole durant l'accueil communautaire et l'atelier de l'après-midi. Les journées de bénévolat sont rythmées par des horaires bien définis, globalement respectés par tou·x·te·s.

Les bénévoles et les salarié·e·x·s arrivent au café-restaurant entre 8h30 et 9h et y réalisent diverses activités selon leurs rôles habituels (préparer des thermos de café, couper les légumes, préparer les sandwichs ou le repas en cuisine) et une certaine effervescence se fait déjà sentir, avant même l'ouverture du lieu au public.

« J'arrive à 8h45. J'ouvre la porte de derrière et la referme aussitôt, constatant que quelqu'un·e est en train de passer avec le chariot contenant les invendus récupérés. Je la réouvre quelques secondes plus tard, lorsque la personne est passée. Je me rends compte qu'il s'agissait de Francesca. Je vois ensuite Liliana qui est déjà en cuisine. Je la salue et elle me salue vaguement. Patricia est également présente et [...] me salue, très enthousiaste, comme à son habitude, me demande [...] si je me suis remise de ma maladie. Je vais poser mes affaires dans l'armoire. J'entends et vois Patricia qui [...] donne des indications à Liliana en portugais, probablement au sujet du repas. Patricia amène des choux emballés sous-vide. Il y a également de la viande de porc posée sur un des blocs de cuisine. Je me rends dans la salle principale et salue Francesca. Le chariot est stationné sous le comptoir [...] » (obs.7 pp.2-3).

Patricia, responsable des bénévoles, nous invite à rejoindre la grande table présente au milieu de la salle pour le briefing. Les salarié·e·x·s y sont aussi convié·e·x·s.

« Patricia vient nous interrompre aux alentours de 9h pour nous rappeler que c'est l'heure du briefing. On finit de préparer les sandwichs en cours. Patricia nous redemande de venir, car elle constate que certaines personnes sont encore en train de préparer un sandwich. Elle ajoute qu'on les finira après. Je me rends à la table du briefing dans la grande salle. Personne n'est encore assis. Un plateau avec les boissons est déjà posé au milieu de la table. Il contient des thés et quelques cafés » (obs.5 pp.2-3).

Lors du briefing, Patricia commence par prendre des nouvelles des bénévoles, qui arrivent au fur et à mesure, comme Lila et Marianne qui se rendent d'abord dans une organisation caritative pour

³⁸ Les ateliers sont organisés par *Fraternels* mais également par d'autres associations dont font partie certain·e·x·s membres de Solidaria.

récupérer des invendus à destination de diverses associations centralisées là-bas. Ensuite, Patricia répartit les tâches entre les personnes présentes : couper les légumes et les fruits pour le repas et le dessert, servir le déjeuner au bar, préparer le dessert³⁹ et préparer le repas en cuisine. Le menu du jour est également annoncé. Sa formule est la suivante : une salade et une soupe en entrée, un plat principal et un dessert avec un café/thé. Le repas est accompagné de carafes d'eau et de coupelles garnies de tranches de pain. Dès 9h20, Patricia clôt le briefing et tout le monde retourne à son poste et poursuit la réalisation des tâches déjà entamées plus tôt dans la matinée.

À 9h30, Solidaria ouvre au public et le service du « déjeuner » démarre. Il est composé d'un café issu d'une machine à filtre et stocké dans des thermos avec possibilité de rajouter du lait et du sucre, de viennoiseries invendues d'une boulangerie-pâtisserie régionale et parfois de jus de fruits et de sandwiches invendus et/ou confectionnés par les bénévoles. Il fait partie de l'accueil communautaire assuré par *l'Accueil*. Des bénévoles s'occupent de servir le déjeuner aux hôtes et préparent le dessert de midi, certains·e·x·s coupent des légumes dans le « coin bénévoles » sur une table à quatre non loin du comptoir et d'autres s'activent en cuisine pour le repas de midi. Patricia m'a chargée du service tous les mardis où j'étais présente. Familière de cette activité, j'ai pu transmettre les principes à une nouvelle bénévole :

« J'explique à Carole qu'on doit servir le café à la petite table et en même temps faire la vaisselle, préparer le dessert, préparer les thés et servir le déjeuner. J'ajoute qu'on ne sert pas à table le matin. Généralement, les personnes ramènent ensuite ce qu'elles ont consommé sur le comptoir » (obs.6 p.6).

De nombreuses personnes déjeunant dans la salle sont des habitué·e·x·s, que j'apprends à connaître au fil des semaines et dont je retiens rapidement les prénoms. Lorsqu'aucune nouvelle personne ne pénètre à Solidaria, les bénévoles au comptoir mettent en place le repas de midi : iels remplissent des carafes d'eau et disposent les verres sur des plateaux, coupent du pain et répartissent les tranches dans des coupelles. Certains mardis, Corinne, l'infirmière de *la Consultation*, passe par la salle du café-restaurant pour ensuite rejoindre l'appartement du premier étage, où elle réalise ses consultations.

À 11 heures, le service du déjeuner prend fin. Patricia n'est souvent plus visible dans la salle du restaurant – elle dîne à l'étage – puis elle redescend pour encaisser les 5 francs des repas au comptoir ou directement à table auprès des personnes lorsqu'elles n'ont pas payé au préalable. Elle remplit ensuite une liste sur un fichier Excel avec le nom des personnes venues dîner. Hélène et David arrivent

³⁹ Lorsqu'il n'est pas déjà composé ou alors uniquement de gâteaux et autres pâtisseries invendues données par une boulangerie-pâtisserie régionale.

peu après et saluent la plupart des personnes hôtes, bénévoles et salariées présentes. Iels viennent en tant que bénévoles pour le service de midi et pour l'atelier *Fraternels* de l'après-midi. Patricia distribue les rôles pour le service du dîner aux bénévoles : 5-6 bénévoles se relaient par équipe de 2-3 personnes. Le mardi, les bénévoles du service se répartissent les tables de la salle entre eux (obs.10 p.12), une liberté octroyée par Patricia les jours où elle considère que l'équipe de bénévoles « fonctionne bien » (Entretien Patricia p.12).

À 11h45, une personne de l'équipe de l'accompagnement se positionne dans l'encadrement de la porte gauche permettant d'accéder à la grande salle. À ce moment, une hôte âgée – fréquentant Solidaria depuis quelques mois – fait tinter une cuillère sur son verre obtenant ainsi l'attention des hôtes. Le brouhaha généralisé régnant dans le lieu s'estompe quelques instants, le temps de la bénédiction. La personne référente du jour⁴⁰ fait ou non un signe de croix, demande à « Dieu » de bénir le repas et remercie systématiquement les bénévoles l'ayant préparé. Elle souhaite parfois de la « joie » ou de « l'amour » aux personnes présentes. C'est également un moment où sont faites des annonces officielles concernant *l'Accueil*, *Fraternels* et les *repas fraternels*, et plus globalement Solidaria⁴¹.

Une fois la bénédiction terminée, le service du repas commence et les bénévoles s'activent. Il se compose de deux types d'aliments principaux : les invendus fournis par des commerces de la ville d'Y. – pouvant être appréhendé comme « [...] *un surplus non commercialisable* » (Ansermet & Tabin, 2014, p. 50) – et des légumes reçus ainsi que des denrées achetées en grande surface. Le rythme du repas de midi est parfois très intense, les bénévoles au service réalisant plusieurs tâches simultanément – servir les entrées, plats, desserts, cafés/thés, desservir les tables, faire les vaisselles derrière le comptoir – et effectuant d'innombrables allers-retours entre la salle et l'ouverture de la cuisine où transitent les plats. Cela tout en s'adaptant aux arrivées progressives des personnes. Les vignettes ethnographiques ci-dessous illustrent ce travail – qu'on pourrait qualifier de « travail à la chaîne » – que je réalise dans cet extrait avec Sébastien, un autre bénévole.

« Je continue à amener les cafés et à prendre les commandes de thés. Je réalise des allers-retours constants entre la salle et le comptoir. Je débarrasse également les tasses, assiettes, bouteilles d'eau et corbeilles à pain des tables là où les personnes ont fini de manger. Sébastien sert avec moi. Nous enchaînons en même temps avec le service des desserts pour les personnes n'en ayant pas déjà eu. Lorsque j'amène un café à un monsieur d'une quarantaine d'années, ce dernier me demande si je suis nouvelle. Je ne l'ai encore jamais rencontré. Je lui réponds que j'ai commencé début septembre. À un

⁴⁰ Qui peut être Léa, Élise, Julie ou Étienne selon les jours.

⁴¹ Par exemple, le mardi 21 octobre 2024, Élise a annoncé la date du prochain *repas fraternel* et aussi de la date de venue de la coiffeuse, tout en précisant que les inscriptions se font auprès de Johana, une hôte (obs.10 p.12).

moment donné, Patricia me dit que je peux recommencer à faire les vaisselles. Je sers encore un thé à une personne m'en ayant demandé un puis m'exécute. En revenant au comptoir, je constate qu'il y a plusieurs plateaux remplis de vaisselles sales qui attendent sur le bloc. Je dispose les tasses, assiettes et couverts sur la cagette puis la mets dans la machine. Pendant ce temps, j'essuie celles qui sont propres. Les personnes commencent progressivement à partir » (obs.7 pp.16-17).

« Une fois les derniers repas, desserts et cafés servis [...] Sébastien décide spontanément d'aller débarrasser les tables. Pour ce faire, il prend un plateau et le remplit progressivement. Dès qu'il est plein, il vient au comptoir et me le donne ou le pose sur le bord. Il enchaîne en prenant un autre plateau vide. Pour ma part, je vide les plateaux en disposant la vaisselle sur la cagette prévue à cet effet. J'essaie de disposer et organiser au mieux la cagette, afin de pouvoir optimiser le nombre de vaisselle lavée en même temps. Les plateaux ne cessent d'arriver et Sébastien s'en fatigue progressivement. À un moment donné, il me dit « Là je crois que j'ai fait le tour, c'est bientôt la fin. » Quelques minutes plus tard, il revient avec des nouveaux plateaux remplis. Solidaria ressemble à une sorte de grande fourmilière durant les repas, due à l'effervescence des personnes qui y mangent, travaillent bénévolement ou professionnellement, et des tâches à réaliser. Je reprends la chaîne en préparant les cagettes de vaisselle sale et en ressortant successivement celle propre. J'essuie rapidement la vaisselle propre et la range directement. Entretemps, les plateaux contenant de la vaisselle sale continuent à affluer vers le comptoir » (obs.9 pp.13-15).

La salle compte globalement une dizaine de tables et la moyenne du nombre de repas quotidien est de soixante (Entretien Patricia p.7). La majorité des repas se font sur place bien qu'il existe une prestation de service à l'emporter pour les familles.

Le repas se termine officiellement vers 13h30 et l'atelier créatif de l'après-midi organisé par *Fraternels* commence aux alentours de 14h15. Lorsque je réalise le deuxième service les mardis, je finis fréquemment le débarrassage des tables et les vaisselles vers 14h-14h15, arrivant ainsi peu après le début de l'atelier. Ce dernier, je m'en suis très vite aperçue, est particulièrement libre en termes d'horaires, du choix de l'activité créative et se déroule dans une ambiance que je qualifierais d'amicale et légère, parfois agrémentée de musiques diffusées depuis le téléphone portable d'une hôte (obs.7 p.22).

« L'atelier débute aux alentours de 14h10. Comme d'habitude, il commence sans être réellement annoncé. Les personnes arrivent progressivement. Les participant·e·s sont tou·te·s des habitué·e·s. Joséphine et Dolores étaient déjà assises à leur table habituelle dès la fin du repas. Je me rends à la table et salue les personnes présentes. Le matériel est posé sur la table et les personnes déjà attelées à une tâche qu'elles ont personnellement choisies selon leurs envies. Antonio tricote, Dino colorie un

mandala, Hélène crochète et explique à Mélanie comment procéder, en lui présentant un exemple de pochette en crochet. Alice colorie un mandala » (obs.10 p.16).

L'atelier se termine officiellement à 16h. Cependant, dans les faits, Hélène invite les participant·e·x·s à ranger le matériel dès 15h35-15h40, afin qu'Hasan, un salarié de Solidaria responsable du ménage dans la salle puisse travailler (obs.6 p.18). Patricia revient dans la salle peu avant 16h afin de ranger les dernières choses et veiller à ce que tout le monde quitte Solidaria pour qu'elle puisse fermer le lieu et s'en aller.

Dans ce chapitre, plusieurs éléments-clés ont été mis en évidence, notamment l'origine œcuménique de Solidaria, son ancrage local ainsi que son rôle dans le paysage du dispositif de l'aide sociale d'urgence du canton, en maintenant un accueil ne requérant aucune déclaration d'identité. L'interdisciplinarité de l'équipe de salarié·e·x·s y travaillant et la pluralité de son offre – découlant des multiples associations partageant les locaux – constituent deux autres de ses singularités. Par ailleurs, les profils des hôtes et des bénévoles se révèlent tous deux particulièrement hétérogènes, avec toutefois dans les deux cas des personnes migrantisées, une moyenne d'âge relativement élevée et la présence de problématiques de santé mentale. Une différence apparaît au niveau du genre, avec une proportion légèrement plus importante de femmes chez les bénévoles et d'hommes chez les hôtes, sans pour autant pouvoir l'objectiver. Enfin, le quotidien des bénévoles à l'accueil communautaire est très rythmé et se fait par un apprentissage « sur le tas », par le biais d'échanges avec les autres bénévoles et sous la supervision de Patricia. Plusieurs salarié·e·x·s participent également au service. Les ateliers des après-midis se déroulent dans une ambiance qui peut être qualifiée de chaleureuse, souvent en l'absence de professionnel·le·x·s.

4. Démarche de « déstigmatisation » et remise en question des catégories

Au fil de mon analyse, deux dynamiques principales ont émergé de mes données. La première correspond à la tension initiale qui a contribué à nourrir mon intérêt pour cet espace, à savoir la porosité des frontières et délimitations entre les rôles, statuts et tâches des personnes présentes dans le lieu. À l'inverse, la seconde repose sur le maintien et la réaffirmation à plusieurs niveaux de certaines distinctions intergroupes et des rôles associés aux divers statuts.

Le brouillage des délimitations des différents rôles et groupes associés résulte d'une renégociation des rapports entre hôtes, bénévoles et salarié·e·x·s menée par l'équipe de Solidaria à travers une démarche de déstigmatisation. De fait, à l'aide du prisme de l'humanitarisme, cette partie s'attache à expliciter, dans un premier temps, quel·le·x·s acteur·rice·x·s se saisissent de cette approche et à qui elle s'adresse – tout en explicitant leur conception de ce terme – puis, dans un second temps, en quoi elle consiste et comment elle est mise en œuvre. Finalement, les défis qu'elle soulève et la manière dont elle impacte les catégories seront mis en lumière.

4.1. Caractériser la déstigmatisation à Solidaria

La déstigmatisation caractérisant les pratiques et discours des personnes travaillant à Solidaria porte à la fois sur les hôtes bénéficiant des prestations et sur les bénévoles de *l'Accueil*. Elle est officiellement promue dans les discours de l'équipe y travaillant ainsi qu'au sein de la communication autour du lieu⁴². Les propos tenus par Léa lors d'une interview auprès d'un journal sont éloquentes à ce sujet. Elle y dresse un portrait de Solidaria comme un espace qui « déstigmatise » (article de revue en ligne). Dans cette optique, Solidaria se veut un lieu qui lutte contre la stigmatisation des personnes en situation de pauvreté recourant à des aides diverses par exemple pour se nourrir, se soigner, se loger, etc.

4.1.1. Déstigmatiser les hôtes et les bénévoles

Comme évoqué au chapitre 1.1.2, les personnes bénéficiant d'aides étatiques ou d'une aide sociale d'urgence font l'objet d'une stigmatisation dans le contexte suisse (Thélin et al., 2018, p. 103). À Solidaria, une démarche de déstigmatisation semble précisément s'attaquer à cette stigmatisation pensée comme touchant l'ensemble des personnes recourant à l'offre du lieu, considérées et désignées

⁴² Page internet du lieu, articles à son sujet publiés en ligne.

comme étant « en situation de précarité » ou de « vulnérabilité » (Entretien Hélène p.14 ; 23). En ce sens, la « précarité » est pensée comme multifactorielle par les salarié·e·x·s, englobant une dimension financière, sociale, psychique, administrative ou encore juridique (carnet de terrain p.60, entretien Patricia p.7). L'accent est donc mis sur la complexité de ces situations caractérisées par une précarité, parfois remplacée par le terme d'« exclusion », tout en relevant des domaines tels que la « migration », la « santé psychique » le « nomadisme » ou le « milieu carcéral » (carnet de terrain p.59). L'objet de la déstigmatisation semble englober, sans distinction, toutes les personnes en situation de précarité stigmatisées par le recours à des aides diverses. Cependant, un accent particulier repose sur la déstigmatisation de la maladie psychique, à laquelle une référence explicite est faite dans la newsletter d'avril 2025.

Plus spécifiquement, certaines personnes de l'équipe veillent à ne pas reproduire une stigmatisation – sans la nommer – mais aussi à lutter contre celle-ci en ne définissant pas les hôtes par les difficultés qu'ils rencontrent et en « gardant l'humain au centre » :

« [...] et puis qui sont souvent stigmatisés [les hôtes] par la société. Ça, c'est peut-être le fil rouge par rapport aux personnes [...] que j'ai pu accompagner ici et ailleurs. C'est comment veiller à ne pas stigmatiser pis à garder l'humain au centre. Ça veut dire que c'est pas parce qu'une personne a une pathologie ou une difficulté momentanée financière ou autre que ça la définit entièrement. C'est qu'une part d'elle-même en fait » (Entretien Patricia p.9).

Cette expression émiqne signifie qu'il ne faut pas réduire les hôtes aux problématiques auxquelles iels font face, ce qui se produit généralement dans le cas d'une stigmatisation, la personne étant réduite à son stigmate et ses actions interprétées à travers lui (cf.1.1.2). En outre, Patricia met l'accent sur l'humanité de la personne, renvoyant selon moi à une volonté d'humaniser les hôtes du lieu, en ne perdant pas de vue l'humanité des personnes et en s'appuyant sur l'appartenance à un même collectif. Ceci fait également écho à la première acception de la notion d'humanité explicitée par Fassin (2010) (cf. 1.2.1).

D'autres, telle que Léa, défendent une conception plus concrète et mobilisent explicitement le terme de « déstigmatisation », en adressant plus directement le stigmate reposant sur les personnes qui recourent à des aides sociales. À ce titre, Léa évoque l'étiquette de personne « assistée » par la société collée à différents groupes :

« Mais évidemment que c'est beaucoup plus intéressant pour les gens que leur identité soit celle-là, d'un bénévole, je prends l'exemple d'un migrant, au service de la société qui l'accueille, plutôt que d'une personne assistée par la société qui l'accueille. Même chose pour les personnes en rétablissement

psychique, est-ce que je suis une personne malade qui ne peut rien faire ou au contraire je donne de mon temps pour les plus précaires ? Tu vois, donc évidemment en termes d'identité c'est beaucoup plus valorisant ça » (Entretien Léa p.12).

Ainsi, elle présente le bénévolat comme un moyen de sortir de la position d'assistance à laquelle sont relégués certains groupes. Cette valorisation de l'activité – salariée ou non – et donc des personnes pauvres l'exerçant renvoie à la distinction entre pauvres « méritant·e·x·s » et « non méritant·e·x·s » évoquée au chapitre 1.1.2. Ce discours tend à renforcer la stigmatisation dont iels font l'objet en individualisant leur situation.

En outre, même si cette démarche s'adresse à l'ensemble des personnes stigmatisées car perçues et définies comme étant « assistées » par la société, Léa met en lumière certains groupes spécifiques, comme les personnes migrantes ou celles en rétablissement psychique confrontées à une stigmatisation particulière. La stigmatisation de ces dernières fait par ailleurs l'objet d'une abondante littérature traitant de la déstigmatisation des troubles psychiques, alors que celle touchant les personnes migrantes est rattachée à la stigmatisation du mouvement et donc de la migration au sein des État-nations (Borrelli & Bochsler, 2020, p. 365).

Par ailleurs, plusieurs conditions semblent rendre cette démarche réalisable dans l'espace de Solidaria. Bien que cette approche soit antérieure à celle-ci – étant déjà menée dans l'ancien lieu d'activité de *l'Accueil* et se consacrant aux bénévoles – les locaux actuels ont permis d'étendre la démarche aux hôtes :

« Et donc on a aussi beaucoup profité d'être ici, parce que les locaux permettaient autre chose, pour continuer, amplifier ces dynamiques au-delà des bénévoles de *L'Accueil*, par rapport à la population qu'on accueille en fait de personnes en fragilité aussi de toute sorte hein » (Entretien Léa, p.12).

Par conséquent, l'accès à un espace suffisamment grand apparaît, selon Léa, comme une condition-clé permettant de proposer des activités pour les hôtes et contribuer ainsi à une déstigmatisation à leur égard. L'implication de personnes portant ce projet plus activement à l'interne de l'équipe des salarié·e·x·s en est une autre. Enfin, un dernier aspect semble favoriser la mise en place d'une telle démarche : l'ancrage et les valeurs chrétiennes constituant le socle du lieu.

4.1.2. Ancrage chrétien et interreligiosité

Avant d'explorer les façons dont cette démarche est menée dans la pratique, il s'agit de caractériser la dimension interreligieuse ainsi que le socle chrétien sur lequel est fondée Solidaria, créant selon moi un terreau favorable à cette approche.

Solidaria s'apparentant à une RSI, son identité chrétienne du lieu est visible tant dans les pratiques (messes catholiques hebdomadaires, présence d'animateur·rice·x·s pastoraux·les rémunéré·e·x·s par le diocèse de la ville d'Y.) que dans les singularités de l'espace (salle « oratoire » à l'étage dédiée à la prière et au repos contenant une grande croix en bois ornementée de représentations de saint·e·x·s catholiques (obs.1 p.4), objets et symboles chrétiens parsemant la salle du restaurant⁴³).

S'ajoutant à cela, des valeurs chrétiennes semblent favoriser la déstigmatisation du public recourant à leurs prestations, telle que la gratuité, la fraternité, la bienveillance, la dignité. Des valeurs sociales et écologiques s'entrecroisent, telles que la volonté de témoigner d'un certain respect pour les hôtes en sélectionnant la nourriture qui leur est proposée, contenant une grande proportion d'invendus d'autres commerces. Ce choix est motivé par une volonté de « bien nourrir les personnes précaires » (obs.5 p.6), qui est associée à la dignité, chère aux yeux des membres du service diaconal régional (Entretien Léa p.21). De surcroît, certaines valeurs chrétiennes émergent également de la manière dont mes enquêté·e·x·s décrivent leurs pratiques et leur posture avec les hôtes. Hélène, une bénévole, décrit par exemple son engagement comme dicté par sa foi, la poussant à se mettre au service des autres (Entretien Hélène p.3). Elles se cristallisent par ailleurs au travers d'expressions récurrentes comme « accepter la personne telle qu'elle est », et adopter « un regard d'espérance sur les personnes ». Ces affirmations mettent en exergue des valeurs chrétiennes⁴⁴ telles que l'acceptation des autres, renvoyant à la notion d'amour contenue dans l'expression chrétienne « s'aimer les uns les autres », ou encore la perspective d'« espérance ».

La doctrine chrétienne mettant un accent tout particulier sur la compassion à l'égard du « malheur des autres » (Fassin, 2010, p. 8) et les valeurs de charité, d'amour et de compassion ayant contribué à l'éthique humanitaire (cf. 1.2.1), il est intéressant d'analyser cette dimension religieuse à travers le prisme de l'humanitarisme. À cet égard, une figure-clé de la tradition religieuse chrétienne présente dans les ONG humanitaires inspirées par cette religion (*Ibid.* p.20) – le « Bon Samaritain » – est mobilisée par Hélène lors de notre entretien. Elle se réfère plus particulièrement à l'évangile selon Jean intitulée « *La Samaritaine* » et affirme que son expérience à Solidaria, ainsi que celles des personnes qu'elle y côtoie, lui permettent de faire davantage sens de cet écrit biblique :

⁴³ Incluant un présentoir exposant des cartes religieuses, un tableau représentant une scène d'eucharistie ou encore des photos représentant des personnalités religieuses chrétiennes (obs.2 p.2).

⁴⁴ Ces valeurs sont entre autres chrétiennes, celles-ci se retrouvant également dans d'autres traditions religieuses, collectifs et structures.

« Par exemple maintenant, si je lis un texte de l'Évangile, je vais le lire différemment parce que j'ai l'apport des personnes dans la précarité tu vois ? Avant si j'avais lu « La Samaritaine », j'avais peut-être moins ... dans le cœur la personne de la Samaritaine, tandis que maintenant je vois qui est la Samaritaine » (Entretien Hélène p.14).

Par conséquent, ces valeurs chrétiennes se révèlent être au cœur de Solidaria, à la fois de façon officielle et tangible – à travers les espaces, objets et symboles parsemant le lieu – mais aussi à travers les réappropriations comme celle réalisée ici par Hélène qui fait sens de son expérience en se référant à la figure de *la Samaritaine*. Néanmoins, cet ancrage chrétien ne constitue pas pour autant un critère de sélection des hôtes et la dimension interreligieuse est également mise en avant, faisant écho aux principes-clé de l'humanitarisme – la neutralité et l'impartialité.

La dimension interreligieuse se manifeste quotidiennement dans le lieu, notamment à travers les bénédictions des repas de midi. En outre, une inclusivité interconfessionnelle est affichée sur le site internet, où il est spécifié que les activités de Solidaria sont accessibles à tou·x·te·s indépendamment des croyances ou convictions personnelles (carnet terrain p.59 ; 61). Plus concrètement, elle se matérialise par des prières de remerciement pour les repas ne se référant à aucune religion spécifique, comme mentionné par Hélène : « [...] c'est plutôt une prière vraiment très large quoi ! [...] qui s'adresse à Dieu qui peut être le Dieu des musulmans, des bouddhistes, tu vois ? Je pense que c'est vraiment beau d'avoir aussi cette grande ouverture [...] » (Entretien Hélène pp.25-26). Cette pratique fait par ailleurs écho à un point du cahier des charges des IA soulignant la nécessité d'« introduire le repas par une prière de remerciement, en étant attentif au côté interreligieux ».

Cet accent sur le respect des diverses croyances religieuses peut également renvoyer aux principes de neutralité et impartialité souvent mis en avant pour caractériser les actions humanitaires (cf. 1.2.1) et témoigne également de la nature séculaire du régime humanitaire actuel formulant ses principes en termes laïques (Ager & Ager, 2011, p. 457). Solidaria s'inscrit également dans cette dynamique, en dépassant ainsi l'appartenance religieuse des personnes pour proposer des ressources indépendamment de toute croyance religieuse et/ou politique (*Ibid.*).

Ainsi, la déstigmatisation prônée dans le lieu concerne à la fois les hôtes et les bénévoles de *l'Accueil* et n'est pas toujours clairement définie dans les discours. Elle se focalise principalement sur la stigmatisation ciblant les personnes précaires recourant à des aides sociales diverses, comme celles proposées à Solidaria, mais aussi plus particulièrement des groupes tels que les personnes migrantes ou les personnes en rétablissement psychique, aussi présentes dans les équipes des bénévoles. De surcroît, l'omniprésence de valeurs et pratiques ancrant cet espace dans la religion chrétienne ainsi que

l'attention portée à l'aspect interreligieux favorisent et nourrissent la démarche de déstigmatisation mise en œuvre par l'équipe de Solidaria⁴⁵. Afin d'explorer davantage ce que cette démarche signifie concrètement dans cet environnement spécifique, il apparaît pertinent d'appréhender les façons dont elle est mise en application dans les pratiques et les espaces de ce lieu.

4.2. Incarner la déstigmatisation dans la pratique

Cette approche se matérialise par des actions concrètes en vue de favoriser la déstigmatisation des hôtes et des bénévoles de *l'Accueil*. Son but est de lutter contre la stigmatisation dont iels sont victimes en brouillant la délimitation distinguant entre personnes « normales » et « non-normales ». Sa mise en œuvre, visible à différents niveaux, comporte plusieurs dimensions.

4.2.1. Remettre en question le rapport aidant·e·x - aidé·e·x : « On est tous fragiles »

« [...] la vraie vie elle est comme ça, on est tous fragiles, on est tous solides, sauf que c'est pas dans les mêmes choses en même temps. Donc on a des personnes qui viennent manger ici la semaine qui cuisinent le Dimanche pour les hôtes de Fraternels fin tu vois et qui sont dans un comité, qui portent ces projets-là... » (Entretien Léa p.13).

Le rapport aidant·e·x - aidé·e·x, découlant des relations d'assistance, est central dans les organisations humanitaires, tels que les lieux d'aide d'urgence. Ce type de relation est particulièrement prégnant, dans la mesure où des personnes considérées comme vulnérables possédant peu de moyens bénéficient de ressources couvrant leurs besoins de base (nourriture, soins médicaux, hygiène, etc.). L'équipe de Solidaria cherche ouvertement à s'en distancer en adoptant des pratiques, tel que le fait d'éviter de former des queues ou encore d'encaisser 5 CHF pour le repas visant à remettre en question ce rapport :

« Je prends l'exemple de distribution alimentaire : dans notre service de la Diaconie, on a beaucoup beaucoup thématiqué la question de la dignité des personnes. Et dans la distribution alimentaire tu vas avoir des choses où les gens attendent debout pendant des heures [...], dans un « eux » et « nous », « nous on est les gentils gens qui donnons » tu vois ? Et nous on a vraiment travaillé ces dix dernières années sur ces questions-là et cassé [...] « C'est qui les bénéficiaires ? », ben d'abord nous quoi tu vois ! [...] pourquoi les 5 francs pour les repas ? Bah évidemment il y a une question économique mais c'est pas du tout la première question en fait ! La question c'est : quand tu paies ton repas, t'es pas un assisté.

⁴⁵ Composée des bénévoles non-rémunéré·e·x·s et des professionnel·le·x·s salarié·e·x·s.

Tu paies ton repas. C'est 5 francs c'est pas 25, ok, mais tu participes toi tu vois, tu sors de cette logique un peu d'assistantat, qui est réductrice et stigmatisante pour les personnes [...] » (Entretien Léa p.21).

La remise en question de ce rapport passe donc par un travail sur le respect de la dignité des hôtes, se traduisant par le fait de payer le repas pour les aider à sortir de la « logique d'assistantat » les stigmatisant. Toutefois, cette pratique pensée ainsi n'est pas forcément vécue de la même manière par les professionnel·le·x·s. Bien que cela constitue une façon d'entrer en contact avec les hôtes, certain·e·x·s expriment leur malaise lorsqu'il s'agit d'encaisser l'argent du repas, renvoyant à une posture paradoxale d'écoute en salle suivie d'une pratique dictée par une logique marchande (carnet de terrain).

De surcroît, ce questionnement suscite une réflexion autour du vocabulaire employé, et, plus particulièrement, le terme désignant les personnes bénéficiant des prestations, « les hôtes ». Son adoption est un choix explicite effectué par deux des fondatrices de Solidaria rejetant celui de « bénéficiaire » car selon elles « on en bénéficie tous » (Entretien Léa p.1). Ainsi, Léa considère que toutes les personnes présentes à Solidaria – et non pas uniquement les hôtes – « bénéficient » d'une manière ou d'une autre de ce qui est offert, que ce soit en termes de prestations ou plus largement d'interactions avec les hôtes et de partages de leurs vécus. Une prise de conscience de l'asymétrie et de la position d'autorité engendrées par le terme « bénéficiaire » a par conséquent conduit les salarié·e·x·s à lui préférer celui d'« hôte », dans le but de se distancer explicitement du pouvoir inégal associé aux rapports entretenus entre autres dans le domaine du travail social (*Ibid.* pp.13-14). Cette façon d'appréhender les relations repose donc sur une prise en considération et une valorisation de l'interdépendance existant entre les personnes.

Afin de saisir la mise en œuvre et l'impact de cette démarche, je souhaite m'appuyer sur le cas de Giuseppe. Auparavant considéré comme un hôte, il est aujourd'hui salarié responsable de la logistique. Il travaille deux jours à Solidaria et deux jours à *Hébergement femmes*. Son implication dans le lieu remonte aux débuts de la DMS et il a également compté parmi les fondateur·rice·x·s de *Fraternels* (*Ibid.* Léa p.10 ; 15). Plusieurs éléments attestent de l'aboutissement de cette transition : il figure dans l'onglet « équipe » du site web, participe aux réunions des salarié·e·x·s (obs.8 p.5) et est cité comme l'un des responsables du lieu lorsque Patricia est absente (obs.10 p.3). Ci-dessous, Léa s'appuie sur son parcours afin de démontrer que le critère essentiel pour assumer des responsabilités n'est pas celui des compétences professionnelles mais la prise en compte de la « fragilité » de chacun·e·x :

« Tu vois typiquement la première équipe de cette DMS pendant 4 ans c'est deux personnes qui sont à l'AI, une personne qui était à l'aide sociale, c'est Giuseppe, et moi. Donc c'est un casting qui est assez innovant, c'est l'équipe [...] qui pendant trois mois porte **tout** dans la maison et après le comité décide de reconnaître ça. Et ça dit beaucoup de cette dynamique où tu dis « En fait il y a pas besoin que les gens soient professionnels pour pouvoir assumer des responsabilités, par contre il faut que la fragilité puisse avoir sa place, donc quand Paul dit "Moi j'ai besoin de freiner deux semaines", bah c'est ok. Donc on adapte ça à la fragilité des uns et des autres, pis en même temps il y a une telle richesse tu vois que ça compense largement. Et du coup ça donne quelque chose qui est très orienté aussi terrain, réel et qui est pas orienté sur qu'est-ce que **eux** devraient faire ou font pas juste, tu vois les hôtes, en fait un grand nous quoi ! » (Entretien Léa p.15).

Deux éléments ressortent de cette citation. Premièrement, la prise en considération de la fragilité se manifeste par l'adaptation du travail aux situations personnelles des salarié·e·x·s. Cette attention à l'autre et ses besoins induisant une adaptation temporelle peut être mise en lien avec des pratiques de *care*, qui placent en leur centre la vulnérabilité de chaque être humain – et pas seulement celle de certains groupes – ainsi que les relations de soin (Brugère, 2022, p. 50). Ici, la fragilité est ainsi comprise comme une vulnérabilité caractérisant tou·te·x un·e·x chacun·e·x qu'il s'agit de prendre en compte. En outre, l'accent mis sur l'interdépendance des personnes, reflétée dans la volonté de ne pas utiliser le terme « bénéficiaire », s'inscrit également dans cette démarche de *care*, cette dynamique étant au cœur de celui-ci.

Deuxièmement, la remise en question du rapport aidant·e·x - aidé·e·x se traduit par l'adoption d'une approche pensée comme « orientée terrain, réel » et « pragmatique » caractérisée par une « posture basse », s'illustrant dans les situations impliquant des problématiques de santé mentale (Entretien Léa p.15). Léa semble chercher ici à distinguer les pratiques ayant cours à Solidaria de la directivité et du jugement normatif qui caractérisent à ses yeux les structures de travail social étatiques ou privées. Elle le fait en soulignant l'existence d'une asymétrie caractérisant les relations provenant de la fonction d'autorité endossée par le·la·x professionnel·le·x lors de prestations d'aides, sur laquelle les membres de Solidaria travaillent (*Ibid.* p.14). Elle définit par ailleurs cette dernière comme étant une interface du travail social, qu'elle comprend comme mobilisant des travailleur·se·x·s sociaux·les et collaborant avec diverses structures du travail social, et non pas comme un lieu de travail social en soi (*Ibid.* p.23). Ce fait renvoie aux défis de la collaboration RSI – travail social pouvant reposer sur des différences de structures organisationnelles, de standards professionnels ou encore de cadres éthiques (Maes et al., 2025, p. 2-3).

En somme, une certaine fluidité des catégories est valorisée à Solidaria. L'adoption du terme « hôte » par refus d'utiliser celui de « bénéficiaire » contribue à déstigmatiser les personnes recourant à leurs prestations en tentant de changer le rapport aidant·e·x - aidé·e·x emblématiques du travail social et plus largement des actions humanitaires. Enfin, l'expression « On est tous fragiles, on est tous solides » condense une volonté de développer des pratiques de *care* en mettant l'accent sur la vulnérabilité de tou·te·x un·e·x chacun·e·x et la valorisation de relations de soin à Solidaria.

4.2.2. Proposer un cadre de vie familial pour les hôtes et les bénévoles

« Dolores met, comme la dernière fois, des musiques avec son téléphone portable. Ce sont des musiques de Joe Dassin. Lorsque la chanson *Le café des trois colombes* se fait entendre, Sophie commence à chanter à haute voix. Les autres la suivent et chantent en cœur avec elle. La plupart des personnes présentes semble connaître les paroles. D'autres chansons se font entendre durant la suite de l'atelier » (obs.7 p.22).

Une autre dimension de cette approche réside dans la création d'un espace chaleureux et inclusif pour les personnes fréquentant le lieu. Pour ce faire, un accent tout particulier est mis sur la création d'un « climat familial » et « un lieu de vie » se voulant accueillant pour tout le monde. Les salarié·e·x·s et les bénévoles de *l'Accueil* se réfèrent d'ailleurs souvent au café social par le biais de mots tels que « la famille » (Entretien Léa p.4) ou « la maison » (Entretiens Benjamin p.16, obs.10 pp.2-3), témoignant de cette volonté d'instaurer une ambiance qui se veut chaleureuse et familiale.

Plusieurs éléments semblent favoriser cela. Tout d'abord, une population d'habitué·e·x·s – identifiée par l'équipe de Solidaria – contribue selon elleux à une forme de solidarité entre les personnes présentes et à un climat agréable. De plus, les hôtes sont appelé·e·x·s par leurs prénoms, une information figurant dans le cahier des charges des IA et s'ajoutant à la nécessité d'aller « saluer les personnes » et les accueillir au fur et à mesure de leur arrivée (cahier des charges point 2). Finalement, un calendrier contenant les anniversaires des hôtes, des bénévoles et des salarié·e·x·s est accroché entre le « coin bénévoles » et le « coin salon », dénotant une volonté de personnaliser l'accueil et les hôtes et de transcender les catégories et statuts : « Et pour le calendrier des anniversaires il a aussi été importé de l'ancien Accueil, où on notait les noms des hôtes, des bénévoles et un peu de tous ceux qui font partie de la famille, voilà ! » (Entretien Léa p.4).

De plus, une attention est portée au fait de ne pas créer des queues perçues comme « déshumanisantes » lors du service des déjeuners et des repas, et les IA sont également invité·e·x·s à manger avec les hôtes en salle (cahier des charges point 2). Les repas de midi sont servis directement à table. La dimension « communautaire » et le fait de « prendre soin » figurent d'ailleurs explicitement sur le cahier des charges. Ceci contraste fortement avec les pratiques ayant généralement cours dans

les lieux d'accueil de jour – comme souligné par Ansermet et Tabin (2014) – souvent peu respectueuses de la dignité des personnes et différenciant clairement les personnes appartenant ou non au personnel (Ansermet & Tabin, 2014, p. 50). L'espace est aussi adapté à cette fin, disposant d'un « coin salon » présentant quelques fauteuils en osier équipés de coussins. À nouveau, le concept de *care* permet d'appréhender ces pratiques visant en premier lieu à « prendre soin » et ce en dépit de la stigmatisation à laquelle iels peuvent être confronté·e·x·s.

Selon Léa, ce cadre – mettant en avant l'inclusion de tou·x·te·s avec une attention particulière portée aux hôtes – a pour conséquence une « intégration très rapide » aux personnes habituées : toute nouvelle personne arrivant peut très vite donner l'impression d'être une habituée de longue date, même si elle fréquente le lieu depuis quelques semaines seulement (Entretien Léa p.19). Cette ambiance chaleureuse et inclusive semble autant impacter les hôtes que les professionnel·le·x·s et bénévoles qui expriment ouvertement s'y sentir bien. C'est notamment le cas de Benjamin qui me confie avoir été rapidement intégré par les personnes et qui s'y rend régulièrement le matin avant le travail pour jouer du piano en salle (Entretien Benjamin pp.11, 17). Hélène évoque quant à elle l'impact de ce cadre de vie particulier – représentant pour elle une spécificité constitutive de Solidaria – sur les hôtes, les conduisant à oser se montrer vulnérables en « baissant les masques » : « Un truc qui est quand même fort, que j'ai trouvé ici c'est qu'il y a pas de masque. Je pense que les gens ils ont baissé les masques, ça ça donne une grande... une vérité aussi » (Entretien Hélène p.25).

Par conséquent, la volonté de créer un cadre chaleureux et accueillant pour tout le monde, mais principalement pour les hôtes, passe par une démarche de réhumanisation de ceux-ci. Favoriser les échanges et les contacts entre les acteur·rice·x·s en créant une ambiance familiale et chaleureuse a pour but de contrer la stigmatisation souvent présente dans les accueils de jour. Elle repose entre autres sur le fait d'appeler les hôtes par leurs prénoms, de noter leur anniversaire dans un calendrier – au même titre que ceux des bénévoles et des salarié·e·x·s – mais également en évitant de créer des queues et en mélangeant les groupes en salle lors des repas.

4.2.3. Impliquer les hôtes

La valorisation des compétences des hôtes constitue une autre dimension de la déstigmatisation. Elle est issue d'une volonté de renverser, au moins momentanément, le rapport de dépendance liant les hôtes aux personnes travaillant dans le lieu. Pour l'équipe de Solidaria, la « solution » réside ainsi

dans le fait d'unir ses forces et rassembler les compétences des personnes et en premier lieu celles des « personnes en fragilité »⁴⁶.

Elle se matérialise tout d'abord par l'implication des hôtes en tant que bénévoles dans l'association *Fraternels**, fondée par des hôtes soutenu·e·x·s par Léa. Elle est perçue comme une expérience associative pour les hôtes : « [...] parce qu'en fait l'idée c'est aussi de donner la possibilité aux personnes bénéficiaires de faire l'expérience d'un comité, comment ça se gère, les relations interpersonnelles et tout ! Donc c'est pas si simple quoi ! » (Entretien Hélène p.6). En ce sens, Léa désigne *Fraternels* comme une « pédagogie par projets », soit le fait d'apprendre ensemble en faisant, ici en apprenant à être un comité qui prend des responsabilités et organise des activités (Entretien Léa p.27). Les membres de *Fraternels* animent ainsi des moments créatifs dans les locaux de Solidaria durant les après-midis. Des hôtes sont chargé·e·x·s de leur gestion : le mercredi après-midi Johana s'occupe par exemple de l'atelier *Fraternels enfants* alors qu'Alain anime l'atelier *Danse*.

En outre, iels peuvent également donner des coups de main ponctuels en salle. Ricardo, un hôte régulier, me confie qu'il aide parfois pour des « soucis techniques » (obs.3 p.9) et, lors d'un après-midi, je l'ai vu porter des courges avec Patricia, Hélène et David, acheminées du parking à la cuisine (obs.2 p.15). Johana et Jo, deux hôtes, ont quant à elles tour à tour eu la charge de la gestion des inscriptions des hôtes pour le service mensuel de la coiffeuse (obs.6 p.10, obs.14 p.4). Un mardi, j'ai également constaté que Jo, Sophie, et Johana ont spontanément plié des linges de cuisines propres posés sur la grande table quelques minutes plus tôt (obs.7 p.9). Ci-dessous, je me propose d'illustrer l'expérience d'une hôte-bénévole et de détailler trois activités auxquelles les hôtes peuvent prendre part à Solidaria.

Les ateliers des mardis après-midi

Ces ateliers créatifs – auxquels j'ai participé hebdomadairement – constituent un bon exemple du bénévolat des hôtes à *Fraternels* :

« [...] l'après-midi il y avait des ateliers qui sont surtout le moment où les personnes peuvent discuter, être ensemble, avec qui ils veulent, se trouver à une table ou à une autre, faire une activité qu'ils décident par eux-mêmes ou une activité qui est proposée ou deux activités, fin chacun peut faire un peu ... selon son désir. On essaie de mettre à disposition du matériel pour que chacun se sente bien, il y a des

⁴⁶ Reformulation de propos trouvés sur le site internet de Solidaria.

personnes qui font des jeux. C'est un beau moment d'amitié à passer ensemble [...] » (Entretien Hélène p.4).

Officiellement gérés par Hélène et David – vice-président de *Fraternels* – mais aussi Antonio, président de *Fraternels*, la gestion de la logistique est assurée par Hélène et Antonio (*Ibid.* p.18). Iels se considèrent chacun·e comme un·e « demi-chef » de l'atelier formant un « chef » une fois réuni·e·s (obs.5 p.11). Cependant, Hélène insiste sur l'importance d'utiliser ce qu'iels ont déjà et de ne pas acheter du nouveau matériel pour chaque activité (*Ibid.*). J'ai également pu noter que certain·e·x·s participant·e·x·s – comme Dino, Dolores ou Joséphine – apportent leur propre matériel (obs.10 p.16).

Lors de mon bénévolat, les bricolages communs ont été la confection de fleurs en papier crêpé à l'aide de matériel et modèles mis à disposition, puis la réalisation de rectangles en crochet permettant de tenir des serviettes pliées ou ranger des écouteurs. Ces créations sont ensuite exposées dans la salle du restaurant, servant ainsi de décorations. Quant aux participant·e·x·s, iels sont majoritairement des hôtes de Solidaria – Ricardo, Eva, Sophie, Antoine, Joséphine, Alice, Mélanie, Dino, Antonio, Johana, Thierry, Danielle, Dolores, Xavier, Delphine – fréquemment aussi membres de *Fraternels* (obs.9 p.19), une éducatrice accompagnant deux personnes et plus rarement des bénévoles, comme Candice⁴⁷.

Le repas fraternel

Cet évènement a lieu dans la grande salle de Solidaria tous les premiers dimanches du mois et est organisé par des hôtes de *Fraternels*, sans présence de salarié·e·x·s. Les participant·e·x·s sont principalement des membres de *Fraternels* et des personnes sans abri séjournant au *Refuge* (Entretien Hélène p.23). Hélène le présente ainsi :

« [...] c'est aussi un assez gros défi *silence* parce que là, il y a que des ... des bénéficiaires on va dire. Il y a pas tu vois ? [...] on est vraiment un groupe grosso modo, tous à plat quoi ! C'est le groupe *Fraternels*, il y a pas quelqu'un qui vient faire de la cuisine de l'extérieur. C'est nous qui nous organisons entre nous » (*Ibid.* p.20).

Dans ce cadre, Hélène insiste sur l'importance de la présence de personnes qu'elle nomme des « piliers » – soit Agathe, Amina, David, Dino et elle – pour la plupart ayant déjà été bénévole ou professionnel·le·x·s salarié·e·x·s⁴⁸ auparavant (*Ibid.*). Ces personnes « piliers » assurent un coaching et une préparation du comité en amont du *repas fraternel* (*Ibid.*). Le comité s'occupe donc de l'aspect

⁴⁷ Candice a participé quelques fois aux ateliers lorsqu'il n'y avait personne à servir au bar (obs.2 p.17), puis quand elle s'est blessée à la jambe et ne pouvait par conséquent pas travailler (obs.6 pp.15-16).

⁴⁸ Principalement dans le domaine du social.

administratif, prépare les AG et intervient en cas de conflits (*Ibid.* p.21). Ce dernier a d'ailleurs mis en place des rôles pour le *repas fraternel* en vue d'éviter les tensions : une personne est responsable de la cuisine, une autre du service et une troisième « l'émotionnel »⁴⁹ (*Ibid.*). Ce dernier rôle consiste à s'assurer que tout le monde reste dans son rôle, que tout le monde se sente bien, particulièrement les bénévoles (*Ibid.*). Cette idée a été suggérée par Léa suite à une tension survenue avec une bénévole à la cafétéria qui ne se sentait pas bien, créant ainsi une agitation en salle sans que personne n'intervienne (*Ibid.* p.22).

Être « hôte-bénévole » : l'exemple de Mathilde

Mathilde possède une double casquette, étant à la fois hôte lorsqu'elle vient dîner et bénévole aux ateliers de couture des lundis après-midi. Comme pour l'atelier du mardi, l'objectif est de réaliser des créations qui sont ensuite destinées à Solidaria ou à un usage personnel.

« Et puis, en fait, on fait des choses : on peut raccourcir un pantalon, recoudre entre les jambes. Après, on fait aussi des choses, on a fait les petits paniers où il y a le pain ! Voilà, maintenant, on veut faire des petits sacs en tissu pour quand les gens prennent leur pain parce que des fois les gens ils ont pas de sac, d'ailleurs comme moi aujourd'hui [...] » (Entretien Mathilde p.14).

Une partie des créations en couture est ensuite vendue lors d'un marché de Noël local (*Ibid.* pp.13-14). A contrario, la vente des créations des ateliers créatifs du mardi s'est finalement révélée impossible en raison, selon Hélène, de la diversité des compétences des personnes et de la volonté de respecter les envies de chacun·e·x (*Ibid.* p.16). Plusieurs bénévoles gèrent cet atelier et l'argent récolté par la vente est reversé à une association active dans un pays africain, visant à financer des repas quotidiens complets pour un montant abordable (Entretien Mathilde p.14). Mathilde me confie apprécier cet engagement bénévole, car il lui permet d'appartenir à un collectif et de participer à une activité qui lui plaît (*Ibid.* p.10).

La formation à l'engagement social et diaconal

Pour conclure ce chapitre sur l'implication des hôtes à Solidaria, un dernier élément me paraît important à relever. Il s'agit de la *formation à l'engagement social et diaconal* ouverte aux bénévoles comme aux hôtes et transmettant divers outils théorico-pratiques :

⁴⁹ Selon les propos d'Hélène lors de notre entretien, il semble que ce soit toujours quelqu'un·e·x du comité qui s'en charge.

« [...] c'est une petite formation de cinq jours où les personnes qui étaient invitées à suivre elles étaient, soit comme on reprend le terme de bénéficiaire, soit bénévoles. Et donc il y avait des bases de psychologie, de théologie, on a aussi analysé des textes ! » (Entretien Hélène p.27).

Selon Léa, elle vise à former à la « diaconie » qu'elle définit comme une « interface du travail social (Entretien Léa p.23), en fournissant entre autres « un soutien aux personnes » pour qu'elles puissent partager des situations concrètes vécues à Solidaria (Entretien Hélène p.27). En conséquence, elle propose aux bénévoles et aux hôtes l'acquisition de compétences et d'outils comme celui de l'écoute, pouvant se rapprocher de ceux mobilisés par les professionnel·le·x·s. Ce type de formation est également dispensé dans d'autres endroits, comme celle à laquelle Mathilde a participé qui donne des outils sur comment « ne pas juger les gens » et « les prendre comme ils sont » (Entretien Mathilde pp.24-25).

En conclusion, l'implication directe des hôtes par la mise à profit de leurs compétences dans les activités et services proposés dans le lieu (bénévolat, *Fraternels*, tâches ponctuelles) ainsi que par la transmission d'outils théoriques et pratiques (formation diaconale) sont encouragées par l'équipe de Solidaria et se révèlent essentielles à la déstigmatisation mise en œuvre.

4.3. La déstigmatisation et ses défis

Les façons dont la déstigmatisation est incarnée dans les pratiques des acteur·rice·x·s du lieu ainsi mises au jour, il s'agit d'explorer les défis soulevés par une telle démarche et les manières dont ils peuvent conduire à une remise en question de la possibilité même d'un tel projet.

4.3.1. La « fragilité » au prisme de l'humanitarisme

Les tentatives de déstigmatisation menées à Solidaria font face à un premier défi résultant de la logique humanitaire guidant les actions et les apports entretenus entre les acteur·rice·x·s. Dans ce sens, et malgré l'accent mis sur la volonté de déstigmatiser les personnes usagères en affirmant que tout le monde est fragile et solide selon les moments questionnant ainsi la relation aidant·e·x - aidé·e·x, certains rapports de domination subsistent et cela contribue même à les reproduire. Les approches critiques de l'humanitarisme sont éclairantes à ce propos.

Tout d'abord, une certaine invisibilisation des inégalités se produit par l'utilisation d'un vocabulaire mettant l'accent sur les fragilités de chacun·e·x et la santé mentale. Ainsi, bien que la démarche de déstigmatisation cherche en apparence à gommer les rapports de dépendance et de pouvoir, elle ne parvient pas à réellement modifier la nature de ces relations. Cela s'explique par le fait que ces dernières s'inscrivent dans la dynamique aidant·e·x - aidé·e·x caractérisant l'humanitarisme.

En ce sens, indépendamment de la volonté des acteur·rice·x·s, l'offre proposée et le rapport qui en découle créent nécessairement une asymétrie, résonnant avec les propos de Fassin qui souligne l'existence d'une tension entre inégalité (« relation de domination ») et solidarité (« relation d'entraide ») caractérisant selon lui tout gouvernement humanitaire (Fassin, 2010, p. 10-11).

De surcroît, cette organisation se focalise principalement sur l'une des causes de ces situations de « vulnérabilité sociale », à savoir les « ruptures dans le parcours de vie », imputées à une maladie, au chômage ou à des difficultés familiales (site internet de Solidaria), sans questionner les causes plus larges induisant et structurant ces diverses problématiques. Ceci fait écho aux perspectives critiques de Ticktin (2011 ; 2016), Fassin (2007 ; 2010) et Barnett (2018) quant aux actions empreintes d'humanitarisme, qui, en n'adressant pas réellement les causes conduisant les personnes dans ces situations de vulnérabilité extrême, produisent des effets dépolitisant. Ticktin ajoute en ce sens que l'humanitarisme contribue à créer « [...] *a victim without a perpetrator – a sufferer, pure and simple, caught in a moment of urgent need. No one responsible for her suffering; those who act to save her do so from the goodness of their hearts, out of moral obligations* » (Ticktin, 2011, p. 11).

Par conséquent, et en dépit de la déstigmatisation promue, les hôtes demeurent perçu·e·x·s comme victimes de leurs parcours de vie et les salarié·e·x·s mobilisent une pratique d'écoute afin de recevoir leurs souffrances, renvoyant à l'analyse de Fassin portant sur les lieux d'écoute pour les « exclus et les marginaux » (voir Fassin 2010 pp.35-64). En se focalisant sur la souffrance des personnes sans questionner ses causes sociales, ainsi que le contexte politique et historique structurant la problématique de la précarité des publics marginalisés, cela conduit à une dépolitisation de l'existence de ces personnes (Fassin 2007, 2010). Selon les acteur·rice·x·s des organisations humanitaires, l'isolement des personnes consistant à les percevoir uniquement à travers la crise qu'elles traversent sur le moment leur permet précisément d'agir en rendant les frontières désuètes « [...] *in the name of a higher moral injunction to prevent and relieve the suffering of the others* » (Ticktin, 2011, p. 63).

Par ailleurs, la solution humanitaire proposée à Solidaria basée sur les valeurs chrétiennes de charité et d'amour est principalement guidée par la compassion, une émotion « limitée » qui sélectionne un nombre restreint de personnes, selon des critères souvent implicites (Ticktin, 2016, p. 265). Cette émotion, présente de manière récurrente dans les actions humanitaires, ne permet pas d'adresser les réalités structurelles sous-jacentes. Par conséquent, elle ne peut conduire à une politique de l'égalité et contribue à l'inverse à maintenir ces inégalités en distinguant deux groupes : les personnes qui peuvent faire usage de leur compassion et qui ont le pouvoir de protéger et les personnes,

les « sujets », en quête de protection (*Ibid.*). En s'appuyant principalement sur la compassion, la démarche de déstigmatisation promue se fonde donc sur des sentiments moraux et non des droits.

Finalement, malgré l'exceptionnalité de Solidaria à l'échelle cantonale, son approche novatrice permettant à toute personne d'accéder aux ressources du lieu – même celles sans permis de séjour – ainsi que son inscription dans la lignée d'actions de *La Faïtière*, une organisation regroupant les acteur·rice·x·s du domaine socio-caritatif et les ressources d'aides sociales d'urgence de la ville d'Y., son approche de déstigmatisation demeure tournée à l'intérieur du lieu. Cette focalisation à l'interne semble conduire ses actions en dehors d'une démarche de politisation, renforcée par une logique humanitaire basée sur le principe de neutralité. Ainsi, Solidaria représente au premier abord une initiative à caractère politique, en palliant des manques de structures publiques d'aides d'urgence :

« Bah ils sont tous contents qu'on existe, puis nous on peut pas faire du tout ce qu'ils font eux en tant que soutien financier pérenne, aide sociale tout ça, donc on a toujours eu d'excellents liens, beaucoup de dialogues aussi assez réguliers, et puis tout le monde est content ! Quand les gens qui sont dans la rue d'habitude peuvent être au chaud dans un lieu et puis pas embêter la population. Quand les gens trouvent une place dans la société, bah c'est plus facile pour tout le monde tu vois ? (Entretien Léa p.19)

Cependant, et malgré la conscience de certain·e·x·s salarié·e·x·s, comme Léa, de la place occupée par Solidaria dans ce réseau et de sa contribution aux populations marginalisées et précaire, cette démarche n'est pas revendiquée comme étant politique, ne vise pas non plus à une remise en question de l'ordre établi (Ticktin, 2011, p. 19) et donc des limites du système de l'aide sociale d'urgence locale. Par conséquent, et en dépit de la mise en place de cette démarche de déstigmatisation, ce type d'offre et les rapports en découlant conduisent à une forme de dépolitisation et ainsi à une invisibilisation des systèmes de discriminations imbriqués et à leur reproduction.

4.3.2. Considérer l'articulation de plusieurs stigmates

La démarche de déstigmatisation mise en œuvre se propose de lutter contre la stigmatisation des personnes précaires recourant à des aides diverses, comme celle de Solidaria. Elle cible plus particulièrement les personnes précaires migrantes, les personnes sans abri et celles rencontrant des problématiques de santé mentale. Ce dernier groupe fait l'objet de mesures spécifiques se matérialisant à travers l'association *l'Entraide* proposant une permanence à destination de ce public et d'une attention particulière, du fait de l'historique de *l'Accueil* initialement géré par une religieuse formée en psychiatrie et de l'investissement de personnes possédant une sensibilité particulière à cet égard. Le projet d'accueil de jour pour les personnes sans abri fournit une ressource spécifique à celles ne

disposant pas de logement. Quant au groupe des personnes migrantes, il n'existe aucun accompagnement spécifique mis en place dans le lieu. Pourtant, la recherche a mis au jour le rôle crucial de la religion pour de nombreuses personnes migrantes, leur permettant de se connecter à leur pays d'arrivée (Maes et al., 2023, p. 212). Les RSI possèdent ainsi souvent une orientation translocale contribuant à des réseaux dépassant les frontières nationales et leur rôle culturel et social est pensé comme étant beaucoup plus vaste que celui des organisations laïques, en prenant soin des personnes comme un tout (*Ibid.*). Solidaria aurait donc le potentiel de proposer un type d'accompagnement pour les personnes migrantes le fréquentant, mais semble demeurer davantage cantonnée à son ancrage chrétien tout en veillant à soigner la dimension interreligieuse.

Hormis ces trois groupes représentant des personnes particulièrement touchées par la précarité, d'autres aspects ne sont pas adressés, tel que le genre. Pourtant, les inégalités de genre contribuent à augmenter le risque de se trouver en situation de pauvreté pour les femmes, comme c'est par exemple le cas dans les « familles monoparentales », dans lesquelles les mères ont davantage de risques d'expérimenter une telle situation (Tabin et al., 2008, p. 190). Par conséquent, en dépit de l'espace disponible et d'acteur·rice·x·s portant le projet précédemment mentionné, une autre condition rend ce travail de déstigmatisation possible : la focalisation sur certains stigmates au détriment d'autres.

D'un autre côté, les stigmates adressés semblent pensés de manière indépendante les uns des autres. Ainsi, peu d'attention est portée sur les conséquences de l'imbrication de plusieurs caractéristiques amenant la personne concernée à faire l'expérience d'une stigmatisation. Or, le croisement des stigmates possède des impacts se révélant plus conséquents que dans le cas d'une personne qui n'en présenterait par exemple qu'un seul. Dans ce sens, Borrelli et Bochsler (2020) invitent à tenir compte de la nature interconnectée ainsi que de l'intersectionnalité des catégorisations sociales dans l'analyse des personnes pauvres, en vue de mettre au jour des systèmes de discrimination et de désavantages interdépendants et se chevauchant (*Ibid.* p.365). Iels prennent l'exemple des personnes mobiles et pauvres dont le mouvement est stigmatisé à l'intérieur des Etats-nations pouvant ainsi mener à une limitation de leurs droits (*Ibid.*). De ce fait, une personne blanche de nationalité suisse en situation de pauvreté ne rencontrera pas les mêmes difficultés dans l'accès à différentes ressources qu'une personne pauvre racisée possédant un permis de séjour précaire.

En dépit de ces défis et des limites de cette démarche, cette dernière impacte les relations entre les acteur·rice·x·s se nouant dans le lieu ainsi que les délimitations dessinant les contours des divers groupes différenciés à Solidaria.

4.4. Répercussions de la déstigmatisation sur les catégories d'acteur·rice·x·s

Les divers éléments mis en exergue dans les précédents sous-chapitres permettent de mieux appréhender la conception de la déstigmatisation véhiculée et mise en application à Solidaria, dont les principales caractéristiques sont un ancrage chrétien et une attention à la dimension interreligieuse s'inscrivant dans une logique humanitaire ; la volonté de déconstruire le rapport aidant·e·x - aidé·e·x (par le vocabulaire, les 5 CHF du repas et les pratiques de *care* prenant en compte la vulnérabilité) ; la création d'un cadre de vie familial en salle réhumanisant les personnes ; et la valorisation des compétences des hôtes par le biais du bénévolat et d'une formation.

Cette démarche de déstigmatisation affecte les délimitations entre les catégories d'acteur·rice·x·s à Solidaria à différents niveaux. Le concept de *boundary work* permet ici d'appréhender le travail réalisé sur les délimitations entre les groupes, pouvant consister en un maintien ou au contraire une dissolution de celles-ci. Dans ce cas, il s'agit d'un brouillage des frontières réalisé par le biais d'actions visant à lutter contre la stigmatisation des hôtes et des bénévoles de *l'Accueil*, consistant comme susmentionné à une distinction entre personnes « normales » et « non-normales », entre « eux » et « nous ».

4.4.1. Porosité des délimitations entre les catégories d'acteur·rice·x·s

D'une part, cette porosité touche les frontières distinguant les hôtes des bénévoles. Une volonté de ne pas chercher des « bénévoles solides », nourrie par la croyance « [...] que ces gens-là peuvent amener de la solidité dans leurs fragilités » (Entretien Léa p.11) explique cette hybridité et la similitude de leurs profils. De plus, la déstigmatisation vise les deux groupes, car les professionnel·le·x·s reconnaissent qu'il y a « [...] énormément de gens en fragilité » chez les bénévoles (*Ibid.* pp.10-11). La distinction entre les deux est donc particulièrement fine et est parfois justifiée par le fait qu'il faut pouvoir « être en état de vivre ça [le bénévolat] » (*Ibid.* p.11). Les personnes sans-abri ne sont par exemple pas considérées comme l'étant, alors que des personnes bénéficiant de l'AI ou de prestations complémentaires pensées comme davantage stables le sont (*Ibid.* p.11). Ainsi, la fragilité est utilisée ici comme un marqueur rapprochant le groupe des bénévoles et celui des hôtes. Par ailleurs et comme explicité au chapitre 4.2.4, certain·e·x·s hôtes donnent ponctuellement des coups de main pour aider à porter, ranger ou organiser les activités. Selon Ansermet et Tabin (2014), le fait que des personnes venues manger restent ensuite ranger contribuent à une confusion dans les rôles, d'autant plus lorsque des bénévoles étaient auparavant des bénéficiaires (Ansermet & Tabin, 2014, p. 50-51).

La distinction entre bénévoles et salarié·e·x·s est également poreuse, particulièrement dans l'association *L'Accueil*, d'autant plus dans un environnement où les bénévoles peuvent accéder à une formation à l'engagement social et diaconal. Loïc considère que les frontières entre elleux sont « minces » (carnet de terrain). Elles le sont parfois aussi pour les personnes hôtes ou arrivant de l'extérieur pour la première fois comme le souligne Benjamin : « Et puis même, comme j'ai cru comprendre, pas tout le monde se rend compte de la différence des deux ! Si c'est quelqu'un qui a un tablier, bah c'est quelqu'un qui bosse ici ! Voilà. Pour certains on est tous bénévoles » (Entretien Benjamin p.13). Le tablier constitue par conséquent un marqueur cristallisant le flou entre ces deux catégories d'acteur·rice·x·s.

4.4.2. Fluidité des délimitations inter-associatives et communautarisation

D'autre part, le partage des locaux et la présence de salarié·e·x·s dans plusieurs projets et associations en même temps contribuent à alimenter un autre type de flou, semblant se généraliser à l'ensemble du lieu et de la DMS. Cela se manifeste par des amalgames entre les projets et les appartenances associatives des salarié·e·x·s partageant cet espace.

En ce sens, les professionnel·le·x·s endossent des rôles ayant trait à différents cahiers des charges. À *L'Accueil* travaillent deux responsables intendance et bénévoles (Patricia et Adélaïde⁵⁰), des IA (animateur·rice·x·s pastoraux·les (Léa, Étienne, Loïc) ou travailleur·se·x·s sociaux·les (Julie, Sarah, Élise, Chloé⁵¹)) et un·e·x· stagiaire (Benjamin). La présence de salarié·e·x·s sur plusieurs projets et/ou associations en même temps, multipliant les casquettes, alimente un flou autour des rôles, particulièrement dans le cadre du projet sans-abrisme – hébergé par la DMS – au sein duquel les personnes faisant de l'accueil communautaire pour *L'Accueil* peuvent également accéder aux informations via une fiche de suivi (Entretien Benjamin p.22). Il est quelquefois difficile pour les nouvelles·aux de les distinguer, comme en témoigne Benjamin : « Après avec chacun son rôle, évidemment, même si les rôles parfois sont un peu ... les frontières sont un peu floues » (*Ibid.* pp.16-17) ; « Euh pas tout le monde est intervenant social, mais il y a tellement de casquettes et tellement de monde avec toutes ces casquettes, je sais jamais trop » (*Ibid.* p.20).

Le partage spatial entre les associations contribue aussi à l'opacité des appartenances des salarié·e·x·s, comme dans le cas de la *Consultation*, un projet initialement hébergé par la DMS à

⁵⁰ Adélaïde a commencé après la fin de mon bénévolat, probablement lorsque Patricia a baissé son taux de travail de 100% à 80%, laissant un jour sans responsable de l'intendance et des bénévoles. Je l'ai vue pour la première fois lors de ma dernière observation en février 2025.

⁵¹ Didier, responsable de l'accueil de jour pour le projet sans-abrisme, a démissionné en juin 2024, lors de la négociation de mon entrée sur le terrain. Il a ensuite été remplacé par Chloé, que je n'ai jamais rencontrée.

Solidaria qui s'est ensuite constitué en association. Corinne me confie à cet égard que certain·e·x·s professionnel·le·x·s la présente souvent comme « leur infirmière », alors que l'association dépasse le cadre de Solidaria (Entretien Corinne p.13 ; 15). Bien que Léa mentionne que chaque association possède son espace, dans les faits ce n'est pas toujours très clair : « Et puis différentes associations ont chacun leur lieu, *l'Entraide*, ici c'est leur salle, ils louent la salle deux jours par semaine, c'est leur lieu. [...] certains viennent manger en bas à midi, mais ils sont sur *l'Accueil* » (Entretien Léa p.28). En effet, j'ai rapidement pu le constater dans l'appartement du 1^{er} étage. Par exemple, *l'Entraide* occupe une salle deux fois par semaine alors qu'une coiffeuse s'y rend mensuellement. L'une des salles est particulièrement emblématique de ce partage et de l'appropriation personnelle limitée de l'espace :

« Lorsqu'on entre dans la salle de consultation, il y a des sacs contenant des récipients vides. Elle [Corinne] les enlève. Elle m'explique qu'il y a souvent des trucs qui traînent un peu comme ça. Elle me montre que sur l'armoire à droite en rentrant il y a du matériel de bricolage. À gauche, il y a une étagère avec deux rangées de compartiments fermés. Cette salle semble utilisée par d'autres personnes ayant d'autres activités. À sa gauche, il y a une fenêtre qui était ouverte quand nous sommes arrivées et que Corinne s'est empressée de fermer. Elle me dit que c'est là où elle reçoit les personnes en consultation et qu'elle se débrouille un peu avec ce qu'elle a » (obs.1 p.5).

Cette salle fait donc office à la fois de lieu accueillant la permanence de *la Consultation* gérée par Corinne, le projet accueil de jour sans-abrisme (Entretien Benjamin p.24), les rencontres avec les étudiant·e·x·s de Loïc, mais aussi le stockage du matériel de *Fraternels*, de l'atelier couture (Entretien Mathilde p.17) et des vêtements pour des personnes sans abri (Entretien Benjamin). Ce partage dérange parfois certain·e·x·s bénévoles qui se plaignent du « cheni » dans l'armoire et du manque de place pour entreposer leur matériel (Entretien Mathilde p.17).

En dernier lieu, ce flou entre les associations et salarié·e·x·s semble nourri par la forme du lieu que Léa décrit ainsi « [...] Solidaria est pensé comme un café social qui réunit tout ça, d'où justement toutes les multiplicités de choses, de synergies, de liens » (Entretien Léa pp.31-32). De plus, elle perçoit positivement ce flou car il provient d'une démarche voulue par l'équipe à savoir :

« [...] nous on travaille beaucoup à ça, on soigne l'unité en fait des intervenants aussi, bah ça crée quelque chose où c'est très fluide. Peut-être si c'était moins fluide on verrait beaucoup plus qu'est-ce qui tient de quoi, parce que ce serait très séparé tu vois, on a une équipe transversale et puis on donne de la place aussi à l'être ensemble chez les intervenants aussi. Ce qui donne des fois le côté confus je pense aussi du lieu, grâce au fait que les relations sont harmonieuses [...] » (*Ibid.*).

Ce flou caractérisant les distinctions entre les employé·e·x·s des associations diffère de celui distinguant les hôtes et les bénévoles ou les bénévoles des salarié·e·x·s. En effet, il semble davantage s'apparenter à une forme de communautarisation entre les groupes de professionnel·le·x·s.

Par conséquent, l'approche de déstigmatisation contribue à une porosité des délimitations entre les acteur·rice·x·s du lieu et, en parallèle, certaines actions menées par les salarié·e·x·s promeuvent une forme de communautarisation des divers collectifs actifs à Solidaria. La tentative de déstigmatisation, prenant place dans un lieu où les rapports de dépendance entre hôtes, bénévoles et salarié·e·x·s ne peuvent être effacés, les analyses critiques de l'humanitarisme ont permis d'approfondir les structures sous-jacentes à ces relations et de mettre en lumière plusieurs défis entravant ce type de démarches.

5. Maintenir et réaffirmer les délimitations entre les groupes et les rôles

En parallèle à cette approche de déstigmatisation générant un flou entre les catégories des acteur·rice·x·s travaillant à Solidaria, certaines distinctions entre bénévoles et salarié·e·x·s, mais aussi entre les bénévoles et/ou salarié·e·x·s et les hôtes, sont renforcées dans les discours et les pratiques. Ce chapitre se concentrera sur les manières dont différents marqueurs sont mobilisés par certain·e·x·s acteur·rice·x·s et les buts de la réaffirmation de ces distinctions entre les groupes.

Comme évoqué précédemment, le flou entre les catégories est discernable à plusieurs niveaux, principalement entre les hôtes et les bénévoles ainsi qu'entre les bénévoles et les professionnel·le·x·s. Le passage d'une catégorie à une autre est possible voire encouragé dans certains cadres (*Fraternels*), tout en étant prohibé dans d'autres (*l'Accueil*). La réaffirmation des délimitations, que je comprends ici comme des *symbolic boundaries* (cf. 1.2.2), se fait par différents biais. Ces dynamiques s'apparentent ainsi à du *boundary work* et sont principalement le fait des salarié·e·x·s, mais elles sont également reprises dans les discours de certain·e·x·s bénévoles et hôtes, témoignant d'une acceptation de ces limites.

5.1. Différencier les rôles des salarié·e·x·s

Avant d'aborder le *boundary work* à l'œuvre entre les catégories d'acteur·rice·x·s, je souhaite évoquer les distinctions effectuées à l'intérieur du groupe des salarié·e·x·s de la DMS⁵², car, selon moi, celui-ci ne répond pas à la même logique mais il s'articule et se répercute nécessairement sur les délimitations des autres groupes⁵³.

5.1.1. « Être » versus « faire »

Deux postures sont souvent distinguées par les professionnel·le·x·s en vue de différencier des sous-groupes au sein de l'équipe des salarié·e·x·s : « l'être » et « le faire »⁵⁴. La première renvoie à une posture d'écoute alors que la seconde implique des actions et la recherche active de solutions (Entretien Léa p.16). Cette distinction est effectuée à plusieurs niveaux et son sens varie selon les personnes. « L'être » est parfois aussi associé au « côté humain » (Entretien Benjamin p.3). Dans les

⁵² Lorsque je parle des salarié·e·x·s de la DMS, j'englobe ici les personnes qui travaillent régulièrement à Solidaria – dans la salle du café et/ou à l'appartement du premier étage – et qui font partie de *l'Accueil* ou qui travaillent dans le cadre de projets-pilotes qui sont menés par la DMS à Solidaria, comme le projet d'accueil de jour pour le sans-abrisme (Entretien Léa p.4).

⁵³ Ceci fera l'objet du chapitre 5.4.

⁵⁴ Deux expressions émiques issues du discours de mes enquêté·e·x·s.

discours, elles sont souvent présentées comme antagonistes. Les propos de Libois (2016) à ce sujet sont éclairants et font écho à cette mise en opposition :

« La présence en accueil libre est bien plus qu'un simple outil d'intervention. Elle demande à savoir travailler avec l'imprévu, avec des situations tristes, anodines ou bouleversantes. Être là, autour d'une disposition à accueillir, à écouter, à observer; être touché par l'autre dans sa différence, exige un savoir-faire aiguisé. Une qualité de présence qui oblige à faire le deuil de la toute-puissance, d'abandonner l'espoir de trouver la « solution miracle », celle qui provoquerait un changement radical évalué comme salutaire à l'aune de critères préétablis par un projet institutionnel » (Libois, 2016).

Cette « présence » lors de l'accueil libre requiert donc un savoir-faire particulier. Elle se distingue ainsi de la notion émique de « présence à l'autre » mobilisée par Patricia pour différencier l'accompagnement mené par un·e·x bénévole ou un·e·x professionnel·le·x : « Eux [les bénévoles], c'est plutôt une posture d'écoute, d'offrir du temps et de la présence à l'autre. C'est de la présence à l'autre, si je devais donner un terme » (Entretien Patricia p.11).

De ce fait, l'être et le faire sont donc à la fois invoqués pour caractériser les pratiques des professionnel·le·x·s et celles des bénévoles. Lorsqu'elles sont mobilisées par les salarié·e·x·s, elles visent à différencier deux manières de procéder pour se distinguer d'autres collègues. Patricia identifie par exemple son travail comme relevant d'une gestion du bénévolat du « faire ». Au contraire, d'autres s'identifient davantage à la posture de l'être. Cependant, il est important de nuancer l'opposition qui ne recoupe pas complètement bénévolat du faire et bénévolat de l'accompagnement. Le premier ne correspond effectivement pas toujours au faire et le second à l'être. En pratique, les IA travaillant en relation avec les hôtes n'adoptent pas forcément la même posture. L'exemple d'Élise illustre ce fait :

« Élise elle est était éducatrice en foyer, et psychologue à la base, donc [...] elle va être très centrée solutions, nous pas forcément. Parce que l'être avec c'est d'avoir un accueil ici, on n'a pas forcément des solutions et on n'a peut-être pas besoin de la trouver. Ce que moi je vois aussi au fur et à mesure des années c'est que en gros souvent les solutions des gens sont pas du tout celles qu'on aurait imaginées, mais c'est les meilleures, même si c'est un système D parfois. Et puis tu dis (rires) « ça va jamais marcher ! » et finalement ça marche quand même et ça marche d'autant mieux, mais on n'y croyait pas non plus mais on a accepté d'aller avec tu vois ? » (Entretien Léa p.17).

Dans cet extrait, Léa reprend la définition du « faire » – à savoir une recherche active de solutions – tout en précisant davantage ce qu'elle entend par « l'être avec ». Pour elle, il s'agit d'accueillir ce que vit la personne sans forcément chercher une solution à la problématique qu'elle rencontre, mais en acceptant de suivre les solutions proposées par la personne concernée. Par ailleurs, en proposant cette définition de « l'être avec », elle s'identifie à un « nous », renvoyant à un groupe délimité de personnes.

En somme, ces postures dénotent des façons plurielles d'envisager sa fonction et son rôle en lien avec les personnes accompagnées et les notions émiques d'« être » et de « faire » constituent des marqueurs permettant de les distinguer et les caractériser. Élise utilise une approche pragmatique centrée sur la recherche de solutions alors que Léa va quant à elle faire de « l'être avec » en faisant des activités avec les personnes. La forme prise par cet accompagnement est un autre paramètre différenciant selon la personne, son expérience et ses affinités : Léa favorise la dimension communautaire et les activités en groupe⁵⁵ alors qu'Étienne accompagne les hôtes via des bilatérales individuelles (*Ibid.*). S'ajoutant à cette distinction, un autre marqueur de différence délimite des sous-groupes au sein des salarié·e·x·s.

5.1.2. Animation pastorale et travail social

À l'intérieur des salarié·e·x·s, deux grands groupes sont discriminés : les animateur·rice·x·s pastoraux·les et les intervenant·e·x·s sociaux·les. Cette dernière expression est également utilisée dans d'autres organisations caritatives de Suisse romande (voir Aubry 2019) et englobe les professionnel·le·x·s exerçant un métier issu du champ du travail social, tel qu'assistant·e·x social·e·x (ex. Chloé), maître·sse·x socioprofessionnel·le·x (ex. Patricia), animateur·rice·x socioculturel·le·x (ex. Julie) ou encore éducateur·rice·x social·e·x (ex. Élise). Quant aux animateur·rice·x·s pastoraux·les, iels sont agent·e·x·s pastoraux·les (et parfois aussi aumônier·ère·x) comme Étienne et Léa.

Dans certains cas, une ligne de partage entre ces deux sous-groupes – basée sur le critère de la fonction professionnelle ayant ou non un lien avec la religion – est réaffirmée :

« [...] dans l'annonce, ils cherchaient un maître socio-professionnel ... responsable des bénévoles et de l'intendance. Donc moi je suis engagée pour ce titre-là, je suis arrivée à l'association *l'Accueil* par un biais purement professionnel. Donc mon statut ici, je suis travailleur social, par rapport à mes autres collègues qui sont plutôt des personnes qui sont plutôt liées à l'Église, qui ont des postures [...] d'aumôniers et d'aumônières. Donc c'est vrai que moi j'ai un positionnement qui est purement social. A contrario, mes collègues ils ont plus un positionnement qui va être par rapport à la foi, par rapport à l'accueil de la personne au niveau spirituel, le soin, enfin la manière d'aborder et la porte d'entrée n'est pas la même » (Entretien Patricia p.7).

Patricia se met ici à distance de ses collègues possédant un lien avec l'Église. Elle le fait en évoquant leur posture impliquant un positionnement davantage dirigé sur la « foi » et le « spirituel », alors que le sien est « purement social ». Dans ce sens, cette distinction fait écho à la collaboration

⁵⁵ Principalement sous la forme de projets comme la crêperie ou *Fraternels*.

entre travail social et RSI et aux défis qu'elle implique dans la pratique, notamment en raison des logiques de solidarité qui peuvent diverger de celles que les travailleur·se·x·s sociaux·les connaissent et pratiquent (Maes et al., 2025, p. 12). C'est particulièrement le cas lorsque les RSI challengent les paradigmes dominants de la protection sociale souvent tenus pour acquis par ces professionnel·le·x·s (*Ibid.*).

A contrario, d'autres personnes semblent posséder des profils plus hybrides. Loïc occupe par exemple un poste à 20% rémunéré par le diocèse de la ville de Y. tout en exerçant en tant qu'assistant social dans une autre ville (carnet de terrain). Quant à Léa, elle est principalement animatrice pastorale mais endosse aussi la casquette d'intervenante sociale à *Hébergement femmes*, nécessitant selon elle un « déplacement de posture » (Entretien Léa p.17).

Tout compte fait, les profils des salarié·e·x·s travaillant dans le lieu varient et parfois s'entremêlent. Les procédés d'embauche se basant prioritairement sur les besoins du projet en question expliquent également ces mélanges. Iels vont par exemple rechercher une personne formée aux « réalités de la précarité de rue » pour le projet sans-abrisme, qu'importe si elle est animatrice pastorale ou travailleuse sociale (*Ibid.* p.16). Le seul prérequis repose sur une acceptation minimale de la présence du religieux dans le quotidien professionnel, sans aucune « condition de croyance » (*Ibid.*).

5.1.3. Accompagnement des bénévoles, des hôtes ou des équipes

Un dernier élément mobilisé par les salarié·e·x·s pour distinguer leurs rôles et tâches respectives réside dans le public accompagné. Certaines tâches paraissant similaires, comme surveiller la salle lors des repas, peuvent être justifiées en vue d'une organisation des équipes des bénévoles par Patricia alors que pour une IA cela servira l'accompagnement des hôtes (Entretien Patricia p.8). Par ailleurs, Léa se considère davantage au service des équipes de collaborateur·rice·x·s⁵⁶ (Entretien Léa pp.26-27).

Cependant, certains rôles peuvent être endossés par un·e·x·s autre salarié·e·x·s, notamment pour venir en renfort. C'est ce que Patricia me confie avoir été amenée à faire l'année précédente, en réalisant l'accompagnement des hôtes pour compenser un manque de personnel (Entretien Patricia p.8). Cette reprise momentanée de rôle d'un·e·x·s collègue peut parfois compliquer la compréhension des fonctions de chacun·e·x·s. De plus, j'ai pu constater que ces distinctions internes au groupe des salarié·e·x·s, induisant plusieurs façons de procéder et des priorités différentes, suscitent parfois des tensions entre elleux. Celles-ci sont palpables au travers des discours mais aussi des non-dits, entre autres durant les réunions d'équipe (obs.8 p.8).

⁵⁶ En raison de sa casquette de coordinatrice de Solidaria et de *l'Accueil* et de son rôle de directrice de la DMS.

Ce processus de distinctions internes des salarié·e·x·s impacte leur investissement dans la démarche de déstigmatisation, n'étant pas incarnée par tou·x·te·s de la même façon. Celle-ci est effectivement principalement endossée par les personnes à l'origine de son impulsion, mais est aussi reprise par certain·e·x·s bénévoles et salarié·e·x·s de *l'Accueil*. À l'inverse, certain·e·x·s semblent y porter moins d'intérêt, reprenant par exemple le terme d'hôte et les autres pratiques du lieu par conformité, en raison de leurs autres casquettes les amenant à prioriser, dans certaines cas, d'autres aspects aux dépens de cette démarche.

Les prochains sous-chapitres visent à analyser les lignes de partage qui sont réaffirmées entre les groupes à plusieurs niveaux, mais également comment elles sont parfois traversées et contestées par ses membres puis réaffirmées par les salarié·e·x·s.

5.2. Les hôtes et les « autres »

En dépit de la déstigmatisation visant à lutter contre la stigmatisation des hôtes, iels sont plus ou moins activement distingué·e·x·s des bénévoles, des salarié·e·x·s mais aussi des « personnes externes » de diverses manières et par plusieurs acteur·rice·x·s. Analyser ces dynamiques conduit à saisir comment la catégorie d'hôte est construite et qui elle inclut réellement.

5.2.1. Les règles explicites et les normes implicites

Cette différenciation passe tout d'abord par des principes régissant l'accueil communautaire, décidés⁵⁷ et explicités par les salarié·e·x·s puis inculqués aux bénévoles, qui les transmettent ensuite aux nouveaux bénévoles les appliquant à leur tour. Elles concernent la gestion du temps et les pratiques permises ou prohibées selon la catégorie à laquelle appartient la personne.

Les règles explicites marquant des distinctions claires avec les hôtes sont les suivantes : « Solidaria ouvre à 9h30 pour les hôtes » ; « Seul·e·x·s les bénévoles/professionnel·le·x·s ont le droit de servir les cafés (le lait et le sucre), les hôtes n'ont pas le droit de se servir elleux-mêmes » (obs.2 p.5) ; « Chaque hôte a le droit à une seule viennoiserie et/ou sandwich pour qu'il y en ait suffisamment pour tout le monde »⁵⁸ (obs.9 p.5) ; « Le service du café s'arrête à 11 heures précises » (obs.4 p.9) ; les hôtes doivent boire le café des machines à filtre le matin et non celui de la machine du bar, faire la queue à l'entrée et le demander à la personne du bar (obs.11). Ces règles s'appliquent uniquement à elleux, les bénévoles pouvant se servir du café seul·e·x·s avec l'autre machine ; manger plusieurs

⁵⁷ Notamment lors des réunions hebdomadaires du lundi, auxquelles j'ai pu assister une fois et durant laquelle il y a eu un débat autour de l'avancement de l'heure d'ouverture de Solidaria lorsque les températures chutent (obs.8 p.8).

⁵⁸ Les bénévoles y ont plus facilement accès et peuvent le faire discrètement même si ce n'est pas encouragé, car cela n'est pas officiellement prohibé.

viennoiseries et sandwiches le matin au briefing et en fin de journée s'il en reste. La nourriture n'est donc pas en libre-service et sa quantité est restreinte pour chaque personne. Des pratiques similaires sont constatées par Ansermet et Tabin (2014) qui les expliquent par l'incertitude quant au nombre de personnes allant venir et les interprètent également comme « [...] *un signe pour la clientèle qui se fait rationner que le droit à être sustenté gratuitement n'est pas absolu* » (Ansermet & Tabin, 2014, p. 50). Pour leur part, Thélin et al. (2018) attribuent les quantités limitées au nombre d'usager·ère·x·s qui viennent chaque soir mais aussi au nombre variable d'invendus préalablement récupérés dans les magasins (Thélin et al., 2018, p. 106).

Certaines règles contredisent quelque peu la volonté de la diaconie de ne pas reproduire les travers de la distribution alimentaire classique (cf. 4.2.1). Des queues peuvent par exemple se former, dans la mesure où les hôtes ne peuvent se servir seul·e·x·s du café, les contraignant ainsi à attendre à l'entrée⁵⁹. Le rapprochement de la table du café vers la porte d'entrée a par ailleurs accentué cette dynamique et compliqué l'accès au reste de la salle⁶⁰. En outre, certain·e·x·s salarié·e·x·s comme Patricia doivent jongler entre l'accompagnement des bénévoles et la surveillance du respect des règles du lieu⁶¹. Ainsi, elle est confrontée à une double posture évoquée par Libois (2016) touchant les professionnel·le·x·s réalisant de l'accueil libre se devant de garantir un cadre tout en assurant un accueil chaleureux : « *Etre là, garant des règles et plaisanter; avoir des mots de bienvenue et garder un regard panoramique pour que tout se passe bien* » (Libois, 2016). Dans le cas de Patricia, elle semble prioriser la protection de « ses bénévoles », et donc le respect d'un certain cadre, afin de ne pas les « mettre en danger », évitant de les faire servir certain·e·x·s hôtes présentant « un tempérament fort » : « *Donc ça ça fait partie de ma gestion aussi de comment j'encadre les personnes pour qu'elles puissent travailler en sécurité* » (Entretien Patricia pp.11-12). Enfin, elle invite parfois les hôtes en salle à se déplacer afin de laisser la place aux bénévoles pour qu'ils puissent apprêter les tables pour le repas (obs.7 p.10).

De surcroît, des normes implicites contribuent à nourrir ces distinctions. Certains principes sont bien connus des salarié·e·x·s, notamment l'impossibilité pour un·e·x·s hôte de devenir bénévole à *l'Accueil* (Entretien Léa p.12) ou l'interdiction d'accès pour les familles – durant la matinée et le repas de midi – justifié par un besoin de protection (Entretien Corinne p.10). Par ailleurs, Patricia insiste sur

⁵⁹ Là où se trouve la table pour le café, immédiatement à côté de l'entrée principale.

⁶⁰ C'est un constat que j'ai fait en février 2025 lorsque je suis revenue à Solidaria. Étant arrivée par la porte d'entrée principale, j'ai ressenti que cette disposition rendait l'accès au reste du comptoir ainsi qu'aux coins bénévoles et salon plus compliqué (obs.14 p.1).

⁶¹ Ces règles ont été établies par les salarié·e·x·s de *l'Accueil* et de la DMS et ont potentiellement été reprises de l'ancien lieu occupé par *l'Accueil*. Elles sont parfois rediscutées lors des réunions hebdomadaires du lundi.

le minimum de « stabilité » et de « prérequis » nécessaires pour devenir bénévole (Entretien Patricia p.9), nuanciant les propos d'autres professionnel·le·x·s pour qui aucun casting de bénévoles n'est effectué (Entretien Léa p.12). Finalement, plusieurs normes implicites ont trait à l'accessibilité spatiale.

5.2.2. Le partage et la disposition des espaces

L'accès aux divers espaces de Solidaria constitue un second élément distinguant les hôtes des personnes travaillant dans le lieu. Son organisation spatiale se rapproche d'autres lieux d'aide sociale d'urgence. De plus, sa gestion est principalement assurée par les employé·e·x·s, régissant l'accès aux diverses zones de l'espace selon le statut de la personne (usager·ère·x·s, bénévoles ou employé·e·x·s) (voir Thélin et al., 2018, p. 106).

Un « coin bénévoles » – appellation émique – dédié aux bénévoles mais aussi aux salarié·e·x·s, se situe dans le coin le plus éloigné et donc le moyen bruyant de la salle. Il comporte deux tables pouvant accueillir six personnes et est séparé de la salle par le « coin salon » – autre terme émique – et le frigo créant un espace délimité et préservé. Les hôtes fréquentent peu le « coin bénévoles » – entre autres car il est presque tout le temps occupé sur le temps de midi, même si quelques exceptions sont à noter. En dehors des repas, les bénévoles y réalisent leurs tâches quotidiennes (épluchage des fruits et légumes, préparation des desserts ou des sandwiches) et les professionnel·le·x·s l'utilisent comme lieu de réunions.

De surcroît, les hôtes n'ont pas le droit et/ou doivent être accompagné·e·x·s pour se rendre dans certains espaces. L'arrière du comptoir ne leur est par exemple pas autorisé, une interdiction justifiée par un besoin d'ordre en raison d'une utilisation commune avec l'équipe de la crêperie (Entretien Patricia p.15). Celui-ci constitue un point stratégique pour observer la salle et ainsi « surveiller » les hôtes (obs.5 p.4). L'accès à l'appartement du 1^{er} étage, partagé par presque toutes les associations⁶², est aussi limité pour les hôtes. Ils doivent être autorisé·e·x·s pour s'y rendre, ce qui est le cas des personnes sans-abri souhaitant faire une lessive ou prendre une douche. Ces hôtes doivent préalablement avoir reçu l'autorisation d'une intervenante présente en salle, ainsi mise au courant de leur présence momentanée à l'étage. D'autres hôtes peuvent également y accéder les mardis lors des messes. En dehors de ces cas particuliers, leur présence n'est pas « la bienvenue » dans cet espace, car leur place est pensée comme étant dans la salle :

⁶² Incluant entre autres *l'Accueil, Fraternels, la Consultation, la Permanence juridique et l'Entraide* et les services de la coiffeuse.

« Bah Dimitri [un hôte habitué] c'est pas ok pour moi qu'il vienne me chercher en haut. Voilà, c'est pas le lieu des hôtes. Ça pose des questions de surveillance aussi ... On veille aussi, on sait qui est en haut quand, en principe. Voilà ... Les sous-sols, l'ancienne cuisine de la crêperie, les hôtes vont pas ! Tu vois parce que sinon il y a beaucoup de passages dans l'immeuble avec des gens qu'ont dormi au moins deux, tu vois pour les gens ce que c'est à 5 heure du matin y a quelqu'un en bas, fin voilà ! » (Entretien Léa pp.27-28).

Pour Léa, la présence des hôtes dans les lieux cités pose des problématiques de surveillance, mais peut aussi occasionner des dérangements pour les voisin·e·x·s du bâtiment engendrés par des déplacements inopportuns d'hôtes. Une forme de hiérarchisation régit donc l'accès aux locaux ainsi que la liberté de se déplacer au sein de ceux-ci, régulés en fonction de la catégorie à laquelle la personne est assignée (hôte - bénévole - stagiaire - salarié·e·x - personne externe). La seule exception réside dans l'accès aux toilettes pour tou·x·te·s, en dépit du fait qu'elles se situent entre la cuisine et le comptoir.

Ainsi, malgré la volonté affichée de questionner les catégories, une différenciation spatiale correspondant aux délimitations des groupes est mise en œuvre et est justifiée par les salarié·e·x·s invoquant diverses raisons. Les principales sont le partage du bâtiment avec des résident·e·x·s et des locaux avec les associations, la surveillance requise et l'évitement des conflits. Patricia témoigne de ces restrictions de mouvement pour les hôtes dans le café-restaurant :

« On différencie pour pas créer après des tensions en salle, tu vois ? On essaie quand même d'avoir un cadre, que les bénévoles puissent avoir leur espace de travail. Donc les hôtes, ils savent que c'est la salle qui est dédiée à eux. Ils vont pas tout d'un coup aller en cuisine, tout à coup aller derrière le bar » (Entretien Patricia p.10).

Lorsque certains hôtes ne respectent pas ces règles spatiales, contestant ainsi cette *boundary*, cela semble renforcer la méfiance à l'égard de la personne concernée comme en témoigne Corinne à propos de Diego, un hôte, envers qui elle entretient une méfiance et qu'elle catégorise comme quelqu'un qui « profite » des ressources et de la bienveillance des autres : « Elle m'explique que "son regard va partout", qu'il va dans "des locaux où il n'est pas censé aller", donc qu'il se rend dans les espaces réservés aux bénévoles de l'association » (Entretien Corinne pp.2-3).

De ce fait, l'équilibre à trouver entre les règles – générant une hiérarchisation – et la fluidité au cœur de la déstigmatisation semble souvent précaire, que ce soit dans l'accès et le déplacement dans l'espace ou dans les règles et normes appliquées par les salarié·e·x·s et observées par les membres du lieu.

5.2.3. Hôtes et bénévolat à *l'Accueil* : la limite infranchissable ?

« Alors ils font partie de l'atelier *Fraternels*, ils font partie de l'atelier couture. Mais avec moi, on essaie d'éviter. Ça fait des monstres micmacs et on évite en fait en principe, quelqu'un qui est hôte ne deviendra pas bénévole. Pas dans ce cadre-là, il y a d'autres activités dans la maison auxquelles il pourra participer par contre ! » (Entretien Patricia p.10).

Les hôtes peuvent devenir bénévoles à *Fraternels*, mais cela est impossible dans le cadre de *l'Accueil*. Pour justifier cette impossibilité, les professionnel·le·x·s invoquent entre autres le respect de l'hygiène :

« Et puis comme on arrive ici, on peut changer un peu de mode de faire, où sur l'ancien *Accueil* t'as les hôtes d'un côté et les bénévoles de l'autre, et les questions d'hygiène on peut pas trop mélanger hein et sur *l'Accueil* on peut pas non plus ... pour des questions assez logiques quoi ! On a beaucoup de gens qui dorment dans la rue, fin tout ça, l'hygiène parfois elle est top parfois moins. On peut pas dire « Viens couper les carottes avec moi » à n'importe qui, fin ... On est quand même dans un fonctionnement pas rigide mais assez structuré et puis le qui fait quoi à quel moment, et qui est dans quelle fonction » (Entretien Léa p.11).

Patricia mentionne quant à elle des « normes d'hygiène » constituant un marqueur différenciant deux groupes : les personnes « en précarité » et « le grand public » ou « toute personne », sous-entendu qui ne sont pas dans une telle situation :

« Ça c'est très important, vu que nous on est dans un lieu quand même public, qui est tourné vers aussi le grand public, parce qu'on accueille pas uniquement des personnes en précarité, on accueille toute personne, est la bienvenue dans ce lieu » (Entretien Patricia p.8).

Au vu de la déstigmatisation promue, cette référence à l'hygiène paraît surprenante, renvoyant à un « stigmatisme de la saleté » souvent associé aux personnes sans abri fréquentant les lieux de d'aide sociale d'urgence, comme c'est par exemple le cas à *la Laverie* dans l'étude d'Ansermet et Tabin (Ansermet & Tabin, 2014, p. 52). Or, et bien que *Solidaria* accueille de nombreuses personnes sans abri, les hôtes ne sont pas tou·x·te·s sans logement. Cette justification par l'hygiène appliquée à tou·x·te·s les hôtes sans distinction questionne, d'autant plus qu'une douche est disponible au 1^{er} étage, et semble reproduire, par le rappel à des normes d'hygiène, un stigmatisme courant sans l'adresser.

Par ailleurs, la délimitation entre les deux groupes se trouve renforcée dans les discours. Léa insiste ainsi sur le peu de réussites découlant des tentatives de transition en raison d'exigences trop importantes – régularité, longue journée, bénévolat en équipe – pour des « personnes en fragilité » : «

Et souvent du coup quand on l'a fait là-bas, ça s'est cassé la figure assez vite. C'est très rare les gens qui ont réussi à passer de hôtes à bénévoles [à l'Accueil] » (Entretien Léa p.11).

Cette impossibilité pour un·e·x hôte de réaliser du bénévolat dans le cadre de *l'Accueil*, particulièrement marquée dans les discours, vient nuancer la maxime « On est tous fragiles ». Bien que certain·e·x·s hôtes deviennent bénévoles à *Fraternels*, iels ne sont pas réellement perçu·e·x·s comme de « vrai·e·x·s » bénévoles, remettant en cause la fluidité des catégories et la valorisation des transitions à Solidaria. À ce propos, Loïc m'a mise en garde – avant même mon premier jour de bénévolat – par rapport aux bénévoles, dont les profils varient beaucoup et dont nombre d'entre eux sont, selon lui, aussi des hôtes. Il distingue par ailleurs clairement deux types de bénévoles⁶³ : les personnes bénévoles durant les activités et ateliers et hôtes et le reste du temps et les « bénévoles » actif·ve·x·s durant l'accueil de jour en salle (carnet de terrain).

Cette distinction implicite – parfois explicitée à l'interne – devient particulièrement saillante dans le traitement des bénévoles de *Fraternels*⁶⁴. Le cas de Mathilde en est une bonne illustration. Le premier élément marquant une différence de rapport aux deux groupes de bénévoles est le soutien en cas de problème. Patricia, officiellement responsable de l'intendance et des bénévoles, est présentée comme responsable de l'accueil communautaire, ce dernier englobant à la fois les repas communautaires (café-sandwichs du matin et repas de midis) et les ateliers des après-midis. Pourtant, lorsque j'ai demandé à Mathilde si elle s'adressait à Patricia en cas de besoin, elle m'a répondu de manière affirmative que « Le repas n'a rien à voir avec la couture », et qu'elle s'adresse à une autre bénévole de l'atelier en cas de besoin (Entretien Mathilde p.18). La mobilisation de ressources internes peut témoigner d'une intériorisation de cette *boundary* implicite distinguant ces deux groupes.

Par ailleurs, et suivant le conseil de Beaud et Weber invitant à prêter attention aux réponses « à côté » survenant en entretien dans la mesure où elles manifestent un décalage entre nos catégories de pensée et celles de l'enquêté·e·x (Beaud & Weber, 2017b, p. 273-274), j'ai creusé un malentendu survenu lors de mon entrevue avec Mathilde. L'incompréhension réside au niveau de la dénomination d'hôte : lorsque je lui demande si c'est un terme qu'elle utilise aussi, elle ne comprend pas à quoi je me réfère. Après avoir reformulé ma question à plusieurs reprises, elle poursuit en me parlant de sa connaissance partielle des jours de travail des professionnel·le·x·s qu'elle connaît. Ce décalage d'attentes lors de cet échange est très intéressant. Mathilde n'a effectivement pas l'air d'être au courant

⁶³ Il m'invite d'ailleurs à demander à Patricia, afin qu'elle m'aiguille dans le choix des interlocuteur·rice·x·s pour mes entretiens.

⁶⁴ Ainsi que d'une autre association présente le lundi après-midi.

que les personnes recourant aux prestations de Solidaria – n'étant ni salarié·e·x ni bénévole à *l'Accueil* – sont appelées les « hôtes ». Or, elle est également désignée ainsi lorsqu'elle dîne à Solidaria, ce qui n'est pas le cas de bénévoles de *l'Accueil* qui mangeraient sur place en dehors de leur bénévolat, probablement dû au fait qu'elle bénéficie de l'assurance-invalidité et est donc considérée comme « précaire » par l'équipe du lieu.

5.2.4. Les hôtes : une catégorie vaste mais bien définie

L'approche de déstigmatisation ciblant les hôtes fréquentant le lieu se heurte par conséquent à des délimitations subsistant malgré les efforts de remise en question du rapport aidant·e·x - aidé·e·x. Un ensemble de caractéristiques émerge du discours de mes enquêté·e·x·s – venant soutenir les distinctions faites dans les pratiques mentionnées précédemment – et dessinent en creux les contours de la catégorie de personnes nommée les « hôtes ». Les principaux traits émergeant des discours peuvent s'articuler autour de trois dimensions.

Premièrement, les hôtes sont des personnes caractérisées par un « besoin » qui est explicitement rapproché de ceux présents à la base de la « pyramide de Maslow », entravant ainsi leur épanouissement et les distinguant de personnes qualifiées de « lambda » pour qui ces besoins physiologiques seraient au contraire satisfaits (Entretien Patricia p.9). Définir les hôtes par leurs besoins les plus essentiels revient à vouloir garantir leur survie, faisant écho ici à la logique humanitaire sous-jacente à l'offre de Solidaria. Deuxièmement, l'hétérogénéité de leurs profils est mise en avant : allant de jeunes à retraité·e·x·s et présentant de nombreuses personnes sans-abris, sans-papiers, toxicomanes, souffrant d'alcoolisme ou présentant un trouble psychique. Troisièmement, les hôtes sont défini·e·x·s comme des personnes ayant vécu dans la précarité (Entretien Hélène p.13). L'expérience de stigmatisation dont iels font l'objet est aussi souvent rappelée (Entretien Patricia p.9). Le mot « fragilité » revient fréquemment pour englober ces situations caractérisées par des difficultés multifactorielles, désignant aussi parfois certain·e·x·s bénévoles (Entretien Léa p.11).

Par ailleurs, quelques aspects moins négativement connotés sont associés à cette catégorie – à savoir le fait qu'iels ont « baissé les masques », possèdent un « savoir d'expérience important » dont tout le monde peut bénéficier ou encore réalisent des partages spirituels profonds attribués aux douleurs vécues (Entretien Hélène pp.11-12 ; 24-25). Cependant, malgré le fait que certaines personnes travaillant dans le lieu se sentent « bénéficiaire de l'expérience des hôtes », iels ne partagent pas la même situation de vie et de précarité et l'expriment ouvertement (*Ibid.*).

Enfin, les hôtes sont distingué·e·x·s des personnes externes, qui fréquentent Solidaria pour dîner ou boire un café durant l'après-midi, mais ne correspondent pas aux critères susmentionnés. Celles-ci ne sont pas appelées ni considérées comme des hôtes par les personnes travaillant et peuvent également s'en distinguer par leurs pratiques :

« [...] deux femmes arrivent plus tard dans la matinée et vont s'asseoir sur la terrasse. Je demande à Francesca si je dois aller les servir à la table. Elle me dit que non, que si elles veulent elles doivent venir au comptoir, que des fois les personnes viennent ici et ne veulent pas consommer et que c'est ok, qu'il ne faut pas les déranger dans ce cas-là. Quelques minutes plus tard, la dame vient vers moi et me demande comment ça fonctionne ici. Je lui dis que le café et la brioche sont offerts. Elle me dit que non, elle ne voit pas pourquoi, elle va payer. La dame pose les 4 francs sur le comptoir et Francesca les mets dans la tirelire » (obs.2 p.6).

Ces personnes s'empresent ainsi de payer leurs consommations même lorsque ce n'est pas requis⁶⁵ cherchant potentiellement à se différencier des personnes qui n'en auraient pas les moyens et rappelant ainsi en creux la stigmatisation associée au fait de recourir à des ressources de base sans avoir les moyens pour les payer.

Cette persistance des frontières de la catégorie d'hôte en dépit de la volonté de déstigmatisation peut être appréhendée au prisme de l'humanitarisme et de la logique compassionnelle sous-jacente. En effet, selon Fassin, il existe une tension entre inégalité et solidarité et donc entre « relation de domination » et « relation d'entraide » (Fassin, 2010, p. 10-11). En ce sens, les actions humanitaires motivées par la compassion – et non par des droits – telles que celles proposées à Solidaria supposent toujours « une relation d'inégalité » et donc de domination (*Ibid.* pp.11-12). Il souligne par ailleurs que : « *Ce n'est pas la condescendance éventuelle de l'aidant qui est en cause, pas plus que la signification de son acte d'aider, ce sont les conditions du rapport social liant les deux parties qui, au-delà de toute intention des agents, font de la compassion un sentiment moral sans réciprocité possible* » (*Ibid.* p.11). Par conséquent, malgré les efforts fournis pour lutter contre la stigmatisation dont les hôtes font l'objet, les offres de Solidaria ne sont pas basées sur les droits des hôtes mais sont motivées par la compassion, créant ainsi une relation d'inégalité qui se révèle difficile à renverser ou horizontaliser.

⁶⁵ Le matin et l'après-midi, toute personne peut consommer un déjeuner, une viennoiserie, un café ou un sirop sans payer.

5.2.5. Se distinguer des autres hôtes

S'ajoutant à ce *boundary work* auquel contribuent salarié·e·x·s, bénévoles et personnes externes, des propos problématiques sont parfois exprimés par des hôtes à l'encontre d'autres, comme Jo qui se plaint à haute voix de ne pas trouver d'appartement à cause des « Arabes » (obs.2 p.9). Cela lui permet de se démarquer à l'intérieur même du groupe, faisant écho aux constats de Thélin et al. (2018) à la soupe populaire : « *Les propos racistes, sexistes et âgistes produisent aussi des mises à l'écart entre usager·ère·s, tout en permettant à la fois de donner un statut, une identité à celle ou celui qui les profère* » (Thélin et al., 2018, p. 110).

Par ailleurs, certain·e·x·s réitèrent la stigmatisation des personnes recevant des aides, en se mettant à distance d'elleux. Le récit que Mathilde fait d'un hôte-bénévole est éloquent à cet égard :

« [...] il y en a un [Alain] qui vient manger tous les jours qui travaille pour la voirie. Et puis en fait, quand il partait, il dit « Ah mais vous êtes des flemmards, des tir-au-flancs, vous ne travaillez pas et moi je vais travailler ! ». Et je trouvais pas très correct de sa part de rabaisser les gens qui sont à Solidaria, parce qu'il peut pas savoir dans quelle situation les gens ils sont à Solidaria. Il y a des gens qui peuvent dormir dans la rue, il y a des gens qui sont dans des situations difficiles et c'est pas parce qu'il est propriétaire et puis qu'il a un travail, que je suis contente pour lui tant mieux qu'il ait un travail, qu'il doit rabaisser les gens de Solidaria » (Entretien Mathilde p.6).

Une autre sorte de *boundary work* est ainsi à l'œuvre ici, mobilisant le marqueur de l'emploi jouant un rôle central dans la stigmatisation des personnes à l'assistance (Tabin et al., 2008, p. 255).

En somme, dans les pratiques et les discours, les hôtes sont distingué·e·x·s des bénévoles mais aussi des personnes externes fréquentant ponctuellement ou pour la première fois Solidaria. Ce chapitre a permis de mettre en exergue que la catégorie des hôtes, quoique large, est tout de même bien délimitée : les personnes considérées comme hôtes possèdent des besoins de base non remplis s'inscrivant dans une logique humanitaire, des profils de vie hétérogènes tous caractérisés par une forme de précarité et/ou rencontrent des problématiques liées à leur santé mentale. Malgré le fait que certain·e·x·s de mes enquêté·e·x·s reconnaissent bénéficier de leur expérience de vie, iels s'en distancent par le fait de ne pas être en situation de précarité. L'exemple des personnes externes refusant de ne pas payer peut être lu comme un rejet de l'étiquette d'hôte et du stigmatisme qui lui est associé, illustrant la persistance de cette frontière et rappelant la stigmatisation des personnes recourant à ce type de prestations.

5.3. Les bénévoles non-rémunéré·e·x·s et les salarié·e·x·s

Comme mentionné au chapitre 4.4.2, la distinction entre bénévoles et salarié·e·x·s n'est pas toujours si claire. Malgré le flou symbolisé par le tablier, cette partie s'attache à montrer son ambivalence. Ce dernier constitue en effet l'un des éléments mobilisés dans les discours des salarié·e·x·s en tant qu'élément matériel établissant une différenciation, dans un environnement où leurs pratiques d'accompagnement peuvent se confondre avec de simples discussions.

5.3.1. Les pratiques d'accompagnement

Avant d'explicitier le paradoxe associé au tablier, je souhaite d'abord revenir sur les pratiques d'accompagnement réalisées en salle par l'un des groupes de salarié·e·x·s : les intervenant·e·x·s accompagnement (IA). Ils réalisent plusieurs types d'« accueil », distingués ici par Benjamin :

« Moi je trouve vraiment que l'accueil libre, c'est la chose que je préfère faire, ou pas forcément que l'accueil libre, mais aussi de l'accueil décharge, donc une personne qui a besoin de vider son sac [...] » (Entretien Benjamin p.8).

« L'accueil conseil bah c'est si la personne a besoin d'aide dans quelque domaine qu'il soit : administratif, financier, etc. Et là c'est des idées concrètes qu'on apporte. Mmh... normalement c'est des conseils quoi » (*Ibid.*).

S'ajoutant à l'« accueil libre », l'« accueil décharge » et l'« accueil conseil », Benjamin évoque aussi le « primo-accueil » correspondant au premier contact réalisé avec un·e·x·s nouvel·le·x·s hôte (*Ibid.* pp.19-20). Comme mentionné au chapitre 1.1.2, l'« accueil libre » est une pratique courante fondée sur le relationnel et un échange se voulant informel avec le moins de contraintes possibles pour la personne (pas besoin de décliner son identité, ni de consommer ou de justifier sa présence). Libois (2016) donne l'exemple du déjeuner comme mode d'approche des personnes issues d'une population exclue de la société (Libois, 2016). Cette pratique ressemble beaucoup à celle que j'ai pu observer en salle et fait écho aux discours de mes enquêté·e·x·s. Cette écoute attentive proposée aux hôtes le souhaitant, pouvant déboucher sur une potentielle réorientation vers d'autres structures de la ville ou du canton, se retrouve dans d'autres organisations caritatives de Suisse (voir Aubry 2019).

D'un point de vue extérieur, cette méthode issue du travail social s'apparente à une simple discussion entre deux personnes, celle-ci se réalisant directement dans la salle à divers moments de la journée, parfois à l'ouïe des personnes présentes. La façon dont elle est définie appuie cette impression : « En gros, l'accueil libre c'est vraiment bah discussion-café, voilà. On essaie là-dedans de sonder s'il y a des trucs qui vont pas, on va juste discuter parce que la personne va bien et a envie de discuter.

Tout simplement » ; « C'est ça, c'est une discussion ... entre personnes civilisées » (Entretien Benjamin p.8).

Cependant, au-delà des apparences, les professionnel·le·s réalisant de l'accompagnement ne discutent pas avec les hôtes simplement par amitié, mais le font pour sonder « [...] s'il y a des problèmes sous-jacents tout en restant dans la météo et le beau temps » et ils vont essayer de déterminer « quand est-ce que ça passe dans de la décharge ou quand est-ce qu'on doit aller vers du conseil » (*Ibid.* p.21). Lorsque cela se transforme en « accueil conseil », Benjamin doit faire appel à un·e·x IA, qui possède des connaissances spécifiques sur le réseau institutionnel et associatif vers qui ils peuvent être orienté·e·x, ce qui n'est pas son cas, étant encore en formation.

Dans ce sens, il s'agit d'un réel travail passant par l'adoption d'une posture, renvoyant à la notion de « présence à l'autre » consistant à créer un lien fort avec la personne par le biais d'une relation souvent amicale au sein de laquelle le·la·x travailleur·se·x social·e·x doit également s'investir personnellement (Libois, 2016). Certains outils spécifiques sont par ailleurs mobilisés par les professionnel·le·x·s :

« Pis oui j'en ai un peu discuté avec mes collègues, parce que je demande toujours [...] quelle est la bonne attitude à avoir avec les gens, quelle est la juste proximité ? Et ils me disaient « Bah voilà ce qu'il faut avec certaines personnes c'est de faire beaucoup la validation émotionnelle, parce qu'aller à l'encontre ça sert à rien. Mise à part les froisser et puis qu'ils montent dans les tours ». Donc juste dire « Voilà je comprends votre ressenti par rapport à ceci ou cela ». Et pas forcément essayer de les raisonner » (Entretien Benjamin p.16).

Ainsi, la validation émotionnelle et la problématique de la juste distance-proximité à adopter représentent deux outils-clés de leur pratique. La validation émotionnelle consiste à « valider » les émotions de la personne même lorsqu'elles paraissent fausses ou sans lien avec la réalité (*Ibid.* p.22). La gestion de la dimension émotionnelle revient d'ailleurs fréquemment dans le discours de Benjamin, et est également perçue comme un enjeu lors du *repas fraternel*, se matérialisant par le rôle de « responsable de l'émotionnel » (Entretien Hélène pp.21-22).

En parallèle à ces pratiques issues du travail social, la bénédiction du repas réalisée par la personne référente s'inscrit dans un ensemble de pratiques relatives à la spiritualité. Les IA issu·e·x·s de l'animation pastorale proposent également un accompagnement religieux et/ou spirituel et réalisent parfois des rites religieux chrétiens, comme lorsque Léa se rend chez Jo – une hôte ayant été longtemps sans abri – pour bénir son nouvel appartement (Entretien Léa p.4). Ces pratiques de solidarité, bien

qu'elles ne soient souvent pas perçues comme un soutien légitime par les acteur·rice·x·s laïques (Maes et al., 2025, p. 8), font partie des activités proposées à Solidaria.

En parallèle à ces pratiques, les salarié·e·x·s veillent au respect des règles du lieu. Ansermet et Tabin (2014) rappellent à ce sujet : « *La cohabitation dans un même lieu d'un personnel salarié, de bénévoles et de personnes utilisant les prestations ne va pas sans hiérarchie. Le personnel salarié non seulement organise le travail des bénévoles, mais en outre se charge de la police du lieu, notamment intervient en cas de conflit ou d'altercation* » (Ansermet & Tabin, 2014, p. 49). Ainsi, lorsque des bénévoles endossent certaines responsabilités dépassant celles attribuées à leur rôle, des salarié·e·x·s reposent le cadre. Dans d'autres situations bien spécifiques, des bénévoles sont invité·e·x·s à endosser une tâche normalement réalisée par un·e·x·s professionnel·e·x.

Néanmoins, de l'extérieur, il demeure parfois difficile de distinguer ces interactions de celles qui sont amicales et en somme banales, c'est pourquoi iels mobilisent divers marqueurs, tels que les éléments vestimentaires, dans l'optique de réaffirmer les contours du groupe des salarié·e·x·s.

5.3.2. L'ambivalence du tablier

Le tablier est un élément vestimentaire porté par les bénévoles et professionnel·le·x·s de *l'Accueil* afin de visibiliser leur travail dans le lieu. Il est de couleur vert clair, comporte l'inscription « Solidaria » brodée dans le coin supérieur gauche ainsi qu'une poche de taille moyenne cousue au niveau du ventre. Initialement mis en place dans l'ancien lieu de *l'Accueil*, le port du tablier a été repris à Solidaria et étendu à l'ensemble des personnes travaillant au café-restaurant, y compris les personnes ne dépendant pas directement de *l'Accueil*⁶⁶ (Entretien Léa p.4).

Bénévoles et salarié·e·x·s partagent des tâches communes : la cuisine, le service au comptoir et le service des repas. Les IA réalisent un travail d'accueil des hôtes dans la salle lors de l'accueil communautaire. Or, comme évoqué précédemment, la définition – très large – de ce rôle et de cette activité se confond parfois avec les discussions pouvant survenir entre bénévoles et hôtes. De plus, selon Patricia, des bénévoles réalisent également dans certains cas du « bénévolat d'accompagnement » – consistant à soutenir les IA en accompagnant des hôtes en salle – qui est opposé à un bénévolat du « faire » reposant sur le fait « d'être dans des tâches » plus pragmatiques (Entretien Patricia p.11).

Selon Benjamin, le tablier représente la fonction endossée à Solidaria et pose un certain cadre (Entretien Benjamin p.6). La symbolique de base est la suivante : lorsqu'il est porté en entier –

⁶⁶ Donc les personnes impliquées dans des projets-pilote menés à Solidaria.

recouvrant donc le torse et une partie des jambes – cela indique une posture de bénévole alors que lorsqu’il est replié et ne couvre que le bas du corps, il symbolise la posture d’accompagnement, majoritairement endossée par les salarié·e·x·s (Entretien Patricia p.15). Selon Patricia, cette distinction est claire et connue de tou·x·te·s. Cependant, dans les discours et pratiques, je me suis aperçue que c’était loin d’être le cas : certain·e·x·s bénévoles le portent en bas et d’autres ne connaissent pas la différence (Entretien Benjamin pp.12-13).

Par ailleurs, le tablier marque également la distinction entre les deux catégories de bénévoles mentionnées au point 5.2.3, soit entre hôtes-bénévoles et bénévoles de *l’Accueil*. Mathilde me confie ne pas porter de tablier pour l’atelier couture, car il est selon elle réservé aux personnes du service et de la cuisine (Entretien Mathilde p.17).

Faisant écho aux propos de Van Bochove et al. (2018), des marqueurs distinguant bénévoles et salarié·e·s sont également matérialisés par des objets et plus particulièrement les habits (Van Bochove et al., 2018, p. 400). Le port du tablier et les deux manières de le revêtir signalent ainsi une différence de statut et d’autorité entre les deux groupes. Ainsi, même si les façons de le porter ne recourent en théorie pas complètement la distinction bénévoles - salarié·e·x·s – dans la mesure où certain·e·x·s bénévoles effectuant ponctuellement de l’accompagnement peuvent le porter ainsi – il semble tout de même signaler un statut de « personne référente » à laquelle il est possible de s’adresser en cas de problème. Par conséquent, cet objet illustre en même temps le flou existant entre bénévoles et professionnel·le·x·s, mais aussi la tentative de réaffirmation du rôle de ces dernier·ère·x·s par le rappel de sa symbolique.

5.3.3. Les stagiaires : une catégorie intermédiaire

D’autres *boundaries* sont également mobilisées par les salarié·e·x·s, dessinant les contours d’un autre groupe : celui des stagiaires. Dans le discours de mes enquêté·e·x·s, cette catégorie est distinguée de celle des bénévoles, bien qu’elles aient pour point commun l’absence de rémunération. Plusieurs critères visant à en déterminer les caractéristiques sont explicités. Tout d’abord, les stagiaires ne rencontrent pas de difficulté à apprendre et ne souffrent pas de problématiques connues liées à leur santé mentale comme : « Déjà, c’est pas la même chose si c’est un bénévole qui vient, si c’est un stagiaire. Un stagiaire, je vais plus facilement le mettre en binôme parce que pour moi, c’est quelqu’un qui a... en principe il a toutes ses compétences cognitives et la capacité d’apprendre aussi » (Entretien Patricia p.15). En présumant de la santé mentale des bénévoles, cette distinction relève selon moi d’une certaine stigmatisation à leur encontre, nuanciant quelque peu la déstigmatisation promue.

En outre, elle souligne que la venue dans le lieu est motivée dans le cadre d'une école ou haute école (*Ibid.* p.20). Léa abonde dans ce sens en évoquant la recherche de formation par les stagiaires embauché·e·x·s dans le lieu :

« Et puis bénévoles et stagiaires dans le cadre de Solidaria, bah bénévoles c'est un engagement de longue durée, avec un terrain qui n'est pas fixé donc on peut rester très longtemps bénévole de *l'Accueil*. C'est un engagement qui est un lieu d'insertion, bien sûr on apprend des choses mais c'est pas le premier but. Un stagiaire c'est des jeunes notamment, jeunes adultes, qui viennent soit dans le cadre de l'école de culture générale, soit dans le cadre de la maturité sociale, soit dans le cadre de la HES etc. Mmh et puis qui viennent plutôt du coup se former en fait chez nous et qu'on accompagne comme tel » (Entretien Léa p.4).

Mon arrivée à Solidaria en tant que chercheuse réalisant son mémoire et bénévole les mardis pour *l'Accueil* a contribué à faire émerger des critères demeurants habituellement implicites. Cela m'a par ailleurs permis de comprendre que le·la·x stagiaire est en réalité une catégorie spéciale de bénévoles. Au fil de mon terrain, j'ai peu à peu compris que mes enquêté·e·x·s me percevaient comme une stagiaire et pas seulement comme une bénévole-chercheuse.

« Alors toi, comment dire ? C'était pas prévu que tu viennes stagiaire chez nous, mais je pense que ton profil et notamment ton âge correspondent plutôt à ceux des stagiaires dont on l'habitude, donc d'où la confusion je pense que certains ont fait » (Entretien Léa p.4).

« Le fait que tu viennes au travers d'une école fait que tu es une stagiaire dont le stage s'est déroulé dans le cadre du bénévolat. Nous avons des stagiaires dont le cadre est dans l'accompagnement social, donc plutôt en salle » (Entretien Patricia p.20).

Mon bénévolat au service et aux ateliers ainsi que mon âge proche celui de Benjamin ont constitué des éléments-clés dans mon attribution à ce groupe, alors même que je me suis toujours identifiée comme bénévole et n'étais pas suivie comme dans le cadre d'un stage.

La position du stagiaire se révèle double. D'une part, le·la·x stagiaire s'apparente à un·e·x bénévole car iel effectue un travail non-rémunéré et temporaire. D'autre part, iel est pensé comme un·e·x professionnel·le·x en devenir, qu'il s'agit de former et qui n'est pas un·e·x bénévole lambda dans la mesure où un·e·x stagiaire peut réaliser son stage avec les bénévoles. Des outils à mobiliser dans les interactions avec les hôtes lui sont ainsi transmis, telle que la validation émotionnelle ou la bonne distance à adopter (cf. 5.3.1).

Cet entredeux dans lequel le·la·x stagiaire se retrouve permet d'accéder à des avantages auxquels n'ont pas droit les bénévoles, tout en soulevant des problématiques spécifiques, illustrées par

l'expérience de Benjamin. Tout d'abord, il est considéré comme appartenant à l'« équipe » de Solidaria⁶⁷, le conduisant à endosser diverses responsabilités : il est en charge de répondre au téléphone en l'absence d'autres salarié·e·x·s (Entretien Patricia p.20), il peut circuler librement dans tous les locaux ou encore participer aux réunions d'équipes. Un mardi, il m'a d'ailleurs confié s'être rendu à Solidaria un soir à 21h⁶⁸ afin de décongeler le pain pour le lendemain sur demande d'une salariée qui était malade (obs.12 p.9). Finalement, il considère que les hôtes ont davantage de facilité à échanger avec lui : « [...] parce que je suis pas un professionnel qui va avoir un ... un avis professionnel là-dessus, mais ils peuvent faire des entretiens un peu décharge où ils peuvent parler comme ça » (Entretien Benjamin p.6).

Ces avantages apparaissent toutefois contrebalancés par plusieurs éléments caractérisant la fonction de stagiaire à Solidaria : par exemple le fait de ne pas avoir de cahier des charges précis ou de réaliser de nombreuses tâches variées à Solidaria (service au bar, accompagnement des hôtes, projet sans-abrisme) et à *Hébergement femmes*, devant ainsi jongler entre plusieurs casquettes en l'absence de personnes salariées ou bénévoles en charge (*Ibid.* p.4). Ce cumul de tâches et responsabilités peut parfois conduire à une surcharge (obs.14 pp.2-3).

Ces multiples casquettes conduisent également à une variabilité dans leurs horaires. Selon les périodes et les demandes, iels devront s'impliquer davantage dans une tâche ou un projet spécifique au détriment d'autres. Par exemple, bien qu'un jour ait été fixé en amont pour se dédier au projet sans-abrisme, celui-ci a varié au fil des mois (obs.14 p.3) et des personnes sans-abri fréquentent Solidaria tous les jours. De ce fait, Benjamin me confie qu'il ne va pas leur dire « non aujourd'hui je travaille pas sur ça » « que ça ne fait pas de sens » (*Ibid.*).

Ainsi, ce statut de stagiaire – en raison de sa position intermédiaire entre bénévole et professionnel·le·x – permet, d'une part, de se rapprocher des membres de l'équipe salariée en acquérant divers privilèges associés, mais, d'autre part, cela conduit à une situation caractérisée par une certaine précarité découlant des multiples casquettes ainsi que de la flexibilité requise en tant que soutien des salarié·e·x·s.

⁶⁸ Avec les clés du lieu qu'il avait en sa possession.

5.3.4. Se réinsérer professionnellement par le bénévolat

À l'intérieur du groupe des bénévoles, certaines personnes s'engagent bénévolement en vue d'entamer un retour progressif sur le marché du travail. Leurs situations s'inscrivent dans le cadre de politiques d'insertion notamment pour des personnes au chômage, incluant des activités de réinsertion comme le bénévolat (voir Bovay et Tabin 1998, ch.5).

La situation de Candice et la lecture qu'elle en fait illustrent particulièrement bien ce groupe de bénévoles. Après avoir obtenu un diplôme d'animatrice socio-culturelle à l'HETSL⁶⁹, elle a travaillé dans le cadre d'une réinsertion sociale pour des jeunes (obs.2 p.18 ; obs.3 p.6). À la suite d'un burnout professionnel, elle a bénéficié d'un long arrêt et a rejoint Solidaria en tant que bénévole au bar en août 2024. Candice m'explique qu'elle fait justement partie des bénéficiaires qui deviennent bénévoles (obs.2 pp.17-18) et qu'elle trouve ironique de se retrouver elle-même dans cette position de réinsertion, alors qu'elle accompagnait auparavant elle-même des jeunes personnes (obs.3 p.6). Pour elle, il s'agit d'une inversion des rôles de passer de professionnelle accompagnant dans des démarches de réinsertion sociale à bénéficiaire d'une aide similaire via du bénévolat.

Cette position de bénévole bénéficiant d'une expérience pratique visant à sa réinsertion professionnelle est intéressante. En effet, bien qu'elle se considère elle-même bénéficiaire, elle est en réalité perçue différemment des autres bénévoles par les salarié·e·x·s, probablement dû fait de son background. Après ses premiers essais au bar, elle tombe malade, puis souffre d'une entorse, l'indisposant à poursuivre le service. Par la suite, je la vois boire un café et discuter avec Patricia en salle. Lorsque je me rends auprès de Léa afin de fixer un entretien, je constate qu'elle est occupée avec Candice, affairées sur des ordinateurs : « Je demande à Candice si elle revient cet après-midi [servir au bar] et elle me répond que non, qu'elle travaille seulement quelques heures ici » (obs.10 pp.9-10). Cette interaction suggère qu'elle est aussi accompagnée par Léa dans sa réinsertion. Ceci n'est pas anodin, car c'est généralement Patricia qui est responsable de la gestion des bénévoles et de leur suivi, comme lorsqu'elle a accompagné Nour, bénévole pour le service au bar, pour des questions d'assurance-maladie (obs.5, 6 et 9).

De plus, compte tenu de sa formation, Candice pourrait être embauchée comme IA et sa connaissance personnelle de ce domaine la pousse parfois à donner son avis sur sa vision. Par exemple, les personnes qui n'ont pas acquis d'outils via une HETS possèdent selon elle une approche complémentaire voire « plus humaine » que celle d'assistant·e·x·s sociaux·les, qu'elle perçoit comme

⁶⁹ Haute école de travail social de Lausanne.

formé·e·x·s pour « contrôler » et « appliquer les lois », perdant ainsi le côté « humain ». En ce sens, elle compare ma manière d'interagir avec les hôtes à celle de Julie, une animatrice socioculturelle (obs.3 p.7). Son regard critique sur ce corps de métier semble la conduire à valoriser davantage les personnes non formées, car leurs apports seraient plus bénéfiques pour les hôtes et leurs relations semblent davantage symétriques. Par ailleurs, une salariée la rappelle à l'ordre un mardi après avoir enfreint une règle lui étant inconnue en donnant un croissant à Farid, un hôte, avant 15h. Selon celle-ci, les viennoiseries de l'après-midi représentent un « goûter » et iels ont souvent déjà dîné à Solidaria quelques heures avant. Candice conteste ce principe, car pour elle la notion de « bas seuil » signifie « bas seuil de tolérance » et il est, par conséquent, raisonnable de s'adapter aux hôtes, afin d'éviter de les « stresser » (*Ibid.* p.6). Cette contestation d'une règle établie par l'équipe de Solidaria peut être lue comme une contestation d'une *boundary* distinguant les hôtes des autres groupes, mais également de l'autorité d'une salariée, maintenant le bienfondé de ce principe.

L'importance de la temporalité dans l'engagement des bénévoles et l'instabilité en découlant ressortent avec force dans le rôle du service au bar. En seulement quelques semaines, j'ai pu observer de nombreux changements : Candice n'a pas repris le service durant mon bénévolat ; Hélène et moi avons spontanément repris son rôle en l'absence de remplaçant·e·x ; puis Zoé, une femme en reconversion professionnelle, a endossé ce rôle, mais son bénévolat a été encore plus court :

« Elle [Zoé] me confie que finalement elle ne sera là qu'aujourd'hui et éventuellement mardi prochain. En effet, ces cours pour le chômage ont commencé plus tôt que prévu et se déroulent dans une ville à l'opposé de ce qui était initialement annoncé » (obs.10 pp.15-16).

Par la suite, Benjamin a repris cette fonction par défaut, ne sachant jamais si Candice – revenue à quelques reprises de manière irrégulière – serait présente (obs.14 pp.2-3). À défaut de bénévole fixe à cette tâche, cette dernière retombe sur le stagiaire en raison de sa présence quotidienne et de l'absence de professionnel·le·x·s.

Les cas de Zoé et Candice mettent en évidence une dimension-clé structurant le bénévolat à Solidaria : la temporalité. Les roulements sont fréquents chez les bénévoles de *l'Accueil*. À titre d'exemples, j'ai pu assister aux derniers jours d'Eva – une hôte-bénévole pour *l'Accueil* qui a trouvé une autre activité de bénévolat (obs.1 p.8) et que j'ai ensuite côtoyée aux ateliers *Fraternels* et lors des repas (obs.6) – et d'une bénévole mettant fin à son engagement de plus de huit ans pour s'occuper de son petit-fils (obs.1 p.8). Lorsqu'elles l'annoncent à Patricia, Corinne et moi sommes assises à proximité et cette dernière évoque les « vulnérabilités » présentes chez les bénévoles auxquelles Patricia doit s'adapter afin de conserver un équilibre (obs.1 p.9). Pour les salarié·e·x·s, ces

changements fréquents nourrissent une imprévisibilité avec laquelle iels doivent composer quotidiennement. Afin de pallier les manques de bénévoles, Patricia met en place différentes stratégies de compensation temporaires :

« Ouais bah c'est un peu le bronx. C'est ça les enjeux aussi de quand il manque du personnel ... Comment ne pas faire peser sur ceux qui sont là ? Donc, par rapport à la cuisine, j'allège le menu pour que ce soit moins pénible. Au niveau du service, si le menu est allégé et plus simple, ça sera aussi plus facile à servir. Et puis, c'est souvent moi qui compense. Après, je peux pas compenser partout. Je peux pas compenser en cuisine ni en salle. Donc là, souvent, c'est mes collègues de l'accompagnement qui viennent me donner un coup de main ! Et puis le mardi après-midi, comme t'as vu qu'des fois il y avait pas du monde, c'est toi qui avais fait par exemple. Et puis sinon c'est David et Hélène, comme c'est leur atelier c'est beaucoup eux qui sont là, souvent c'est eux qui préparent la pause quand ils ont besoin de sirop ou de choses à boire » (Entretien Patricia p.14).

Dans ce cadre, des bénévoles tirent parti de cette liberté conférée par leur statut – comme Sébastien, qui, en soumettant ses préférences à Patricia, a ainsi pu adapter son bénévolat à ses besoins et envies (obs.7 p.13). En revanche, pour les salarié·e·x·s, cette imprévisibilité constitue un élément qui les distingue des bénévoles. Ce marqueur s'articulant autour de la fiabilité et la prévisibilité émerge également des pratiques analysées par Van Bochove et al. (2018), les considérant comme des marqueurs contribuant à une forme de « *demarcation work* » (Van Bochove et al., 2018, p. 399).

Ce groupe, à mi-chemin entre bénévoles et salarié·e·x·s, apparaît comme plus instable que les autres bénévoles. Contraintes par les exigences du chômage et envisageant cette expérience bénévole comme transitoire, Zoé et Candice présentent un engagement variable. Cependant, l'expérience professionnelle de Candice lui permet de contester des *boundaries* distinguant les hôtes des autres personnes de Solidaria – comme la règle des 15h – et par là même l'autorité d'une salariée.

5.3.5. Déléguer le travail d'accompagnement des hôtes

Bien que l'accompagnement des hôtes soit généralement réservé aux IA pour qui elle représente une priorité, certaines exceptions peuvent survenir, notamment en cas de manque dans leur équipe. En vue d'opérer le choix des bénévoles allant endosser cette tâche, Patricia s'appuie sur plusieurs critères afin de justifier cette mobilisation momentanée de bénévoles. Ainsi, elle choisit des personnes qui possèdent des connaissances issues d'un parcours professionnel antérieur auprès de « personnes avec des besoins » (Entretien Patricia p.10). Elle argumente que ces bénévoles « aiment » « instinctivement » réaliser cette tâche en prenant pour exemple une pasteur·e ayant effectué de l'accompagnement le jour de notre entretien (*Ibid.*) :

« Et instinctivement, ils aiment faire ça, en fait. Comme par exemple, tu prends aujourd'hui, on a une des bénévoles qui est pasteur, donc elle elle aime beaucoup aller en salle, discuter avec les hôtes. Elle fait pas que ça hein, elle fait le service, elle fait d'autres choses. Mais c'est vrai que elle, c'est quelque chose qui lui fait du bien de pouvoir être en lien » (*Ibid.* p.10).

Afin de légitimer cette entrave à la distribution usuelle des rôles, Patricia met en avant l'expérience positive résultant du contact avec les hôtes pour la bénévole en question. De plus, son propos renvoie à la tension caractérisant la définition des professionnel·le·x·s dans les domaines de la santé et du social qui est souvent marquée par une pensée traditionnelle qui attribue la prestation des soins aux femmes, brouillant d'autant plus les frontières déjà fragiles entre salarié·e·x et bénévoles (Van Bochove et al., 2018, p. 395). Dans ce sens, Patricia reprend l'idée que les femmes possèderaient une nature « soignante », un présupposé tenace mis en évidence par Gilligan à l'aide du concept du *care* (Brugère, 2022, p. 48).

Deux cas de reprise de l'accompagnement par des bénévoles – qui se sont révélées être uniquement des femmes – ont retenu mon attention. Nathalie et Hélène ont toutes deux réalisés de l'accueil libre à Solidaria : la première dans le cadre de sa pratique personnelle et la seconde à la suite d'une demande explicite de Patricia, lui ayant proposé de remplacer Élise afin qu'elle puisse accompagner Benjamin, ce qu'elle a volontiers accepté (obs.6 p.5).

Hélène réalise quant à elle une forme d'accompagnement des hôtes s'apparentant à celui des salarié·e·x·s mais de manière informelle et non explicitement requise. Sa pratique et ses interactions avec les hôtes se rapprochent de l'accueil des hôtes des IA, consistant à saluer, « accueillir », « écouter », « prendre du temps », faire preuve d'une « attention bienveillante » et « prendre soin de la dimension communautaire » (cahier des charges). Sa posture s'articule autour d'une volonté de partir des envies de la personne hôte en étant à l'écoute de ses besoins sans rien imposer (Entretien Hélène p.7). Or, l'approche d'accueil libre mise en place à Solidaria consiste justement à ne pas imposer mais à accueillir et se rendre disponible. La façon dont Hélène décrit sa démarche auprès des hôtes illustre la proximité existant entre ses pratiques et celles des IA :

« Mais disons d'être, de vivre quelque chose avec les personnes qui sont là quoi ! Bon là ce matin j'avais rendez-vous avec toi, mais sinon bah je me serais assise et puis j'aurais discuté avec quelqu'un, lui demander comment est-ce qu'elle allait et puis voir si elle avait envie de parler ! Si elle avait pas envie de parler bah... voilà ! Je vais vers quelqu'un d'autre, fin être un peu ouverte à ce qui s'offre quoi ! » (Entretien Hélène p.7).

Elle insiste en effet sur sa posture d'ouverture, sa volonté de se rendre disponible et de « vivre quelque chose » avec les personnes présentes. Cela induit donc un certain flou, car il est parfois difficile de distinguer entre une bénévole échangeant avec un·e·x hôte ou un·e·x salarié·e·x réalisant de l'accueil libre.

Par ailleurs, elle représente une personne de référence pour les hôtes et les bénévoles en l'absence de salarié·e·x·s (obs.6 pp.8-9). À titre d'exemples, elle rappelle les règles et horaires, en invitant systématiquement les participant·e·x·s des ateliers *Fraternels* à ranger dès 15h35 afin qu'Hasan puisse nettoyer (ex. obs.7 p.24), répond au téléphone et rassure un hôte préoccupé et stressé (obs.9 p.20). Cependant, malgré ces incursions dans des tâches n'incombant habituellement pas à des bénévoles, elle rappelle une différence majeure la distinguant des salarié·e·x·s : elle veille en quelque sorte sur les hôtes sans pour autant s'en sentir responsable (Entretien Hélène p.10). Ainsi, elle mobilise les marqueurs de la fiabilité et la prévisibilité (Van Bochove et al., 2018, p. 400) pour distinguer son engagement de celui des salarié·e·x·s. Elle évoque en outre l'absence de responsabilité en cas de problème :

« Je pense que la charge elle serait elle serait trop élevée si je me sentais une responsabilité disons de les suivre ou comme ça. Oui de les suivre amicalement et pis, mais si je sens que quelque chose ne va pas, je me réfère à la personne professionnelle ! Oui ça c'est clair [...] Le fait que je sois bénévole, j'ai pas la charge du travail quoi ! » (Entretien Hélène p.9).

Cette reprise temporaire de tâches incombant aux salarié·e·x·s est rendue possible par plusieurs choses. Tout d'abord, en raison de la fragilité des délimitations entre professionnel·le·x et bénévoles dans le domaine du social, nourrie par le fait que certain·e·x·s bénévoles exerçaient auparavant comme professionnel·le·x·s salarié·e·x·s (Hoad 2002 in Van Bochove et al. 2018 p.395). C'est à la fois le cas pour Nathalie, ancienne infirmière qui a occupé des postes à responsabilité impliquant la gestion d'équipes (obs.12 p.15), et pour Hélène, possédant une formation d'éducatrice et ayant travaillé avec des enfants en situation de handicap (Entretien Hélène p.5). Ensuite, et sur la base de la reconnaissance des connaissances et compétences de ces bénévoles, un *boundary work* s'apparentant au à un type de « *welcoming work* », décrit par Van Bochove et al. (2018), semble être en jeu. Ainsi, Patricia les invite temporairement à rejoindre le groupe des professionnel·le·x·s en leur déléguant certaines tâches (Nathalie) ou en les autorisant à endosser d'autres fonctions (Hélène).

Dans le cas d'Hélène, cela est toléré car elle apparaît comme digne de confiance aux yeux de Patricia. Son mari David et elle sont responsables des ateliers créatifs de *Fraternels* depuis plusieurs années maintenant. Durant ces moments, Patricia n'est pas toujours présente – en dépit de la norme

implicite selon laquelle il devrait toujours y avoir un·e·x salarié·e·x en présence d'hôtes en salle (*Ibid.* p.11) – témoignant de cette confiance qu'elle entretient vis-à-vis d'Hélène et David, prenant la forme d'une plus grande liberté. Cela fait ainsi écho aux propos de Van Bochove et al. : « *When a volunteer has proven to be as reliable as professionals, (s)he can join in certain 'privileges'* » (Van Bochove et al. 2018 p.403).

Cependant, hormis ces quelques exceptions, Patricia insiste sur le faible nombre de bénévoles concerné·e·x·s et le caractère exceptionnel de cette transition momentanée entre bénévolat du « faire » et bénévolat de « l'accompagnement », ce champ étant principalement investi par les IA rémunéré·e·x·s : « On n'en a pas beaucoup, des bénévoles comme ça et là aussi, on essaie de faire en sorte qu'il y ait pas trop de mélange » (Entretien Patricia pp.10-11). Ainsi, le type de *welcoming work* à l'œuvre dans ces cas, bien qu'il induise une déconstruction partielle des *boundaries*, n'annule aucunement les divergences de pouvoir et de statuts entre bénévoles et professionnel·le·x·s (Van Bochove et al. 2018, p.402; 406). Ces dernières subsistent entre autres dans la fonction ainsi créée, reposant sur le pouvoir de déléguer des tâches et coordonner, une tâche du seul ressort des salarié·e·x·s (*Ibid* p.405).

De plus, cette distinction entre bénévolat du faire (être dans les tâches) et bénévolat d'accompagnement (échanger avec les hôtes et sonder leurs besoins) fait écho à la distinction effectuée par Aubry (2019) dans son cas d'étude entre les « pratiques émotionnelles » et les « pratiques matérielles » (Aubry, 2019, p. 153)⁷⁰. Les premières – rémunérées et donc endossées par les salarié·e·x·s – regroupent des tâches visant à « entrer en empathie » avec les bénéficiaires et à se mettre « à leur disposition ». Quant aux secondes, elles incluent le fait de « [...] *servir à manger, porter des cageots de nourriture, faire la vaisselle, ranger, nettoyer, passer le balai et la serpillère en fin de soirée* [...] » et sont principalement du ressort des bénévoles (*Ibid.*).

Par conséquent, cette délégation temporaire d'une tâche de salarié·e·x – ici l'accompagnement des hôtes en salle – est permise dans un contexte bien défini. Les compétences et connaissances d'Hélène et Nathalie dans le domaine sont reconnues par Patricia, qui les invite donc à endosser momentanément un rôle d'accompagnement, en fonction des besoins de l'équipe. Cependant, cet outrepassement de la frontière entre bénévoles et salarié·e·x·s est pensé comme une exception et iels veillent à ce que cela ne devienne pas la norme.

⁷⁰ Cette distinction résulte d'un processus d'institutionnalisation interne à l'organisation, les conduisant à déléguer des tâches matérielles aux bénévoles afin de se concentrer en premier lieu sur l'accueil des personnes – soit les tâches considérées comme étant davantage « émotionnelles » (Aubry, 2019, p. 153).

5.3.6. Reprendre ponctuellement le rôle d'un·e·x salarié·e·x

En dehors de cette délégation volontaire, j'ai pu observer des reprises temporaires de rôles par deux bénévoles en particulier, conduisant à une contestation des délimitations des groupes bénévoles - salarié·e·x·s, s'ensuivant de rappels à l'ordre de la part des salarié·e·x·s.

La première situation concerne Nathalie. Elle endosse généralement une posture affirmée lors du service et se décrit comme une « fasciatutt » (obs.5 p.2), répond au téléphone à Solidaria (obs.6 p.9), donne des directives aux autres bénévoles (obs.5 p.2 ; 5 ; 6) et fait des commentaires sur leurs façons de faire, comme lorsqu'elle invite Idris à arrêter d'utiliser *google traduction* pour traduire les briefings (obs.6 p.3). Lors d'un mardi où Patricia est absente, en dépit de la présence d'une autre salariée – Élise, une IA – Nathalie a momentanément repris le rôle de gestion de l'équipe de bénévoles (obs.12). Dès 8h50, elle annonce l'absence de Patricia à tou·x·te·s les bénévoles en se référant aux messages reçus sur le groupe What's App et s'en va préparer les brioches pour le déjeuner (*Ibid.* p.2). Elle demande ensuite si nous buvons le café maintenant et quelques minutes plus tard décide de le faire, une invitation incombant habituellement à Patricia (*Ibid.* p.3). Lors du briefing, elle s'assied à la place généralement occupée par cette dernière (cf. annexe 2), distribue les rôles à sa place et annonce que tout est presque déjà prêt aujourd'hui, témoignant d'une vision d'ensemble de la journée (*Ibid.* p.5). À la fin du service du repas, lorsqu'elle s'en va, elle me souhaite, de manière chaleureuse et enthousiaste, « tout de bon pour la suite » comme l'aurait probablement fait Patricia si elle avait été là (*Ibid.* p.16). Somme toute, son caractère affirmé et parfois autoritaire – potentiellement lié à ses postes à responsabilités antérieurs – la conduit à reprendre une fonction de salarié·e·x·s et à contester ainsi une *boundary* distinguant ces deux groupes, à savoir la gestion des bénévoles.

Toutefois, cette contestation réalisée par Nathalie ainsi que la liberté prise par certain·e·x·s bénévoles d'apprêter les tables dès 10h40 – soit beaucoup plus tôt que d'habitude – ont fait l'objet de plusieurs rappels à l'ordre de la part d'Élise, seule salariée présente ce mardi-là. Premièrement, durant le briefing, Élise représente Patricia lors des discussions, en rappelant par exemple qu'elle avait peut-être prévu une autre utilisation des fruits pour le reste de la semaine que celle proposée par les bénévoles (*Ibid.* p.4). En outre, elle évoque le menu du jour en donnant la parole à Liliana – bénévole de l'équipe cuisine – tout en l'aidant à trouver ses mots. Elle poursuit ensuite la distribution des rôles entamée par Nathalie en s'adressant à Sébastien et Idris pour leur demander si les « éplucheurs professionnels sont prêts à couper et peler les pommes aujourd'hui » sur un ton drôle et enthousiaste (*Ibid.* p.5). Deuxièmement, au fil de la matinée, Élise prend également soin des bénévoles en leur donnant des conseils et en les appelant par des surnoms affectueux – telle que « Ma Sœur » pour

s'adresser à la bénévoles Francesca (*Ibid.* p.6)⁷¹. À différentes reprises elle évoque le *timing* à respecter : elle rappelle à une hôte venant payer qu'il est encore trop tôt pour le faire (*Ibid.* p.8) et reprend également tou·x·te·s les bénévoles du service qui ont déjà apprêté les tables dès 10h30 :

« Élise s'adresse à Benjamin et aux autres personnes présentes pour leur rappeler pourquoi il ne faut pas préparer les tables pour le repas trop tôt : il faut « garder un rythme » entre les jours de la semaine sinon on va perdre les « hôtes » et les « équipes ». Elle ajoute que c'est d'autant plus important que Patricia est absente toute cette semaine. Elle craint donc que ça casse le rythme pour les autres jours » (*Ibid.* pp.7-8).

Ce rappel à l'ordre par Élise constitue une réaffirmation de la hiérarchie interne entre les divers groupes de personnes et de la nécessité de respecter les horaires afin de veiller au bon déroulement de l'accueil communautaire. Son intervention est rendue possible par son statut formel de « répondante »⁷² en salle pour les hôtes et de remplaçante implicite dans la gestion de l'équipe des bénévoles veillant au respect de l'ordre et des règles de Solidaria.

Une deuxième situation illustre la contestation d'une *boundary* délimitant ces deux groupes. Un matin, lors de la préparation du service du café, une dame entre par la porte arrière de Solidaria, probablement ouverte, et se dirige directement vers Francesca, une bénévoles à la cuisine et au service, qui semble la reconnaître :

« Aussitôt, Patricia arrive et insiste sur le fait que c'est avec elle qu'il faut voir s'il y a un problème, car elle est responsable des bénévoles, et non pas avec Francesca qui est seulement bénévoles. La dame soutient qu'elle souhaite en parler avec Francesca car c'est avec elle qu'elle a eu affaire la dernière fois. Patricia lui répète plusieurs fois que c'est avec elle et non pas avec Francesca qu'il faut discuter de ça. La dame lui dit qu'elle (Patricia) n'était pas là la dernière fois. Patricia se présente à plusieurs reprises dès que la personne recommence à vouloir s'adresser à Francesca. Elle lui dit : « Moi c'est Patricia, je suis la responsable des bénévoles, si vous avez un souci par rapport à quelque chose il faut d'abord passer par moi. » Elle lui liste également les autres personnes à qui il faut s'adresser si elle n'est pas là, à savoir Léa, Élise, Julie et Giuseppe. Elle insiste sur le fait qu'ils sont cinq employé.e.s à Solidaria et c'est donc à eux qu'il faut s'adresser. À force de répétitions, la dame accepte de lui parler du problème. Patricia commence à discuter avec elle et fait en sorte qu'elle se décale afin que Francesca puisse passer avec le chariot [...] » (obs.10 p.3).

⁷¹ Ce dernier est aussi lié à l'appartenance de Francesca à une communauté religieuse.

⁷² Terme fréquemment utilisé par mes enquêté·e·x·s pour désigner l'IA responsable de la salle. C'est cette personne qui fait généralement la bénédiction.

Cette altercation illustre ce qui se produit lorsque des personnes – ici une dame externe et une bénévole – ne respecte pas une règle, mettant ainsi en lumière une des *boundaries* fondant la distinction entre le groupe des bénévoles et celui des salarié·e·x·s. Patricia effectue ainsi plusieurs rappels du cadre et des responsabilités de chacun·e·x, tout en ne démordant pas face à la dame qui souhaite pourtant s’entretenir avec Francesca. Lorsque qu’elle s’en va, Patricia rappelle à Francesca que dans ce genre de situations, il faut systématiquement la renvoyer à elle ou à Léa « sinon c’est le « bric à brac » » (*Ibid.* p.4).

En somme, ces formes de contestation des délimitations des groupes – en endossant une fonction qui n’est pas celle des bénévoles – sont encadrées par les salarié·e·x·s via des rappels à l’ordre mobilisant des marqueurs tels que l’autorité liée au statut (dans le cas d’Élise) ou la responsabilité (dans le cas de Patricia). Ceux-ci sont similaires aux *boundaries* identifiées par Van Bochove et al. (2018) qu’iels rapprochent d’une forme de « *demarcation work* » (Van Bochove et al., 2018, p. 399).

Au fil du chapitre 5, plusieurs formes de *boundary work* à l’œuvre à dans les rapports entre hôtes, bénévoles, salarié·e·x·s et personnes externes et mobilisant divers marqueurs ont été décortiquées. Toutefois, il reste encore à en expliciter les raisons.

5.4. Enjeux du bénévolat et du salariat à Solidaria

Dans cette partie, j’aimerais questionner les enjeux sous-jacents aux distinctions entre hôtes, bénévoles et professionnel·le·x·s, en m’inspirant de la ficelle proposée par Howard Becker, « *Ce n’est pas (telle ou telle chose)* » signifiant que quelqu’un·e·x est en train d’essayer de préserver un privilège qu’iel ne veut pas partager (Becker, 2007, p. 250). Dans mon cas d’étude, cela pourrait être adapté à travers la formule suivante « *Ce n’est pas un·e·x « vrai·e·x » bénévole* » et « *Ce n’est pas un·e·x professionnel·le·x salarié·e·x* ». Il s’agit donc d’observer pour quelles raisons, au sein de mes données, les personnes tentent d’interdire l’accès à ces deux catégories (bénévoles pour les hôtes et professionnel·le·x·s pour les bénévoles) (*Ibid.* p. 250 ; 253). Cela apparaît d’autant plus pertinent que les *symbolic boundaries* délimitant des groupes « [...] *are an essential medium through which people acquire status and monopolize resources* » (Lamont & Molnár, 2002, p. 168).

5.4.1. Les avantages du bénévolat

Chaque catégorie possède effectivement ses « privilèges » et avantages découlant du statut la caractérisant. La tension entre le fait d’être considéré·e·x comme bénévole plutôt qu’hôte est désormais particulièrement saillante et laisse émerger un *boundary work* à l’œuvre entre le groupe des bénévoles et des hôtes, prenant la forme d’une réaffirmation des frontières par les salarié·e·x·s reprise ensuite par

les bénévoles et certain·e·x·s hôtes (cf. 5.2). Elle transparait clairement dans le cadre du *repas fraternel*, durant lesquels des conflits entre les personnes sont apparus en raison des avantages du rôle de bénévole, à savoir ne pas avoir besoin de payer le repas. Être reconnu·e·x en tant que bénévole à Solidaria permet par ailleurs d'accéder à d'autres espaces (« coin bénévoles », arrière du comptoir, appartement du 1^{er} étage) et donc de pouvoir se servir plus librement de la nourriture et des boissons. Plusieurs types de privilèges sont ainsi attachés au bénévolat.

Le premier consiste en des avantages matériels. Ils peuvent prendre la forme de choses auxquelles les bénévoles ont accès (comme des berlingots de thé froid et des bouteilles d'eau gazeuse, rangées dans un tiroir du comptoir (obs.3 p.6)) ou reçoivent ponctuellement, comme lorsque Patricia propose à Nour une nape qu'une dame vient d'offrir à Solidaria (obs.4 p.13) ou offre des laines à Francesca pour tricoter des couvertures. Être bénévole à *l'Accueil* permet également de participer au briefing et donc de pouvoir entrer à Solidaria avant les autres, dès 8h30 environ. À plusieurs reprises lors de mon terrain, je constate que les hôtes patientent devant l'entrée plusieurs minutes avant l'ouverture. De surcroît, les bénévoles de *l'Accueil* n'ont pas besoin de payer le repas de midi. De la même façon, les bénévoles travaillant lors du *repas fraternel* ne paient pas les quatre francs du repas. Cet élément pose d'ailleurs parfois problème dans ce cadre, comme le mentionne Hélène :

« [...] en fait il y a un petit problème aussi, c'est que les bénévoles ne paient pas le repas, qui est de quatre francs. Donc tout ça c'est géré en comité pour que ça fasse le moins d'histoires possible, pour qu'il y ait pas tout d'un coup dix personnes qui sont bénévoles parce que comme ça ils ont pas besoin de payer le dîner » (Entretien Hélène p.21).

Ce prix peut sembler anecdotique pour une personne ne rencontrant aucun problème financier. Cependant, c'est loin d'être le cas pour des personnes percevant des aides minimales, telle que la rente AI, l'AVS ou l'aide sociale. Le cas de Mathilde l'illustre bien, cette dernière ayant bénéficié successivement de diverses aides – chômage, aide sociale puis AI – en raison de problèmes de santé causés par son dernier emploi. Lors de notre entretien, la question du coût des choses et des difficultés liées à l'argent est revenue à de nombreuses reprises (Entretien Mathilde pp. 5 ; 10-11 ; 13). Elle me raconte notamment une fois où elle a reçu une facture imprévue pour une réparation à la suite d'un dégât d'eau dans son appartement. Le prix de la facture l'a ainsi empêchée de payer les 5 CHF du repas à Solidaria pendant quelques temps (*Ibid.* p.11). Ainsi, la question financière est au cœur des préoccupations de nombreux·ses hôtes, mais probablement aussi de bénévoles migrantisé·e·x·s, retraité·e·x·s ou bénéficiant de l'AI ou d'aides diverses. Être bénévole à *l'Accueil* représente par conséquent un avantage non négligeable à cet égard.

Au-delà des avantages matériels à être perçu·e·x en tant que bénévole, un statut social et une image valorisante associée constituent un second privilège. Cela confère à la personne un moyen de démontrer qu'elle est active et en quelque sorte « utile » à la société malgré sa situation et les aides qu'elle perçoit. Selon Léa, le bénévolat confère une identité plus positive car cela permet à la personne d'être « au service de la société qui l'accueille, plutôt qu'une personne assistée par la société qui l'accueille » (Entretien Léa p.12). Elle prend les exemples d'une personne migrante et d'une personne en rétablissement psychique pour qui donner de leur temps pour « les plus précaires » leur confère une identité plus valorisante que si elles ne faisaient « rien » (*Ibid.*). Cette question de la reconnaissance sociale se trouve à l'origine même du terme bénévolat selon Bovay et Tabin : « *Déclarer faire du bénévolat dans une activité ou une autre revient souvent à requérir une reconnaissance sociale, au moins implicite, du don offert* » (Bovay & Tabin, 1998, p. 72). Aubry (2019) souligne quant à elle que la pratique bénévole constitue « [...] un moyen de promouvoir leur « intégration » » pour les personnes migrantes, un aspect pouvant faire l'objet d'une évaluation lors d'examens de demandes d'asile (Aubry, 2019, p. 157-158).

5.4.2. Les défis de la collaboration entre RSI et travail social

Quant aux enjeux du salariat, le premier avantage est également matériel et repose sur la rémunération de leur travail, ce qui n'est pas le cas des bénévoles ou des stagiaires. Outre la dimension pécuniaire, être reconnu·e·x comme professionnel·le·x·s salarié·e·x·s donne droit à différentes entraves aux règles explicites. Par exemple lors des vacances, certain·e·x·s salarié·e·x·s amènent leurs enfants à Solidaria, servant bénévolement ou non, alors même que leur présence est interdite dans le lieu lors de l'accueil communautaire (Entretien Mathilde p.13, obs.1 p.7).

De plus, être salarié·e·x·s permet de distribuer soi-même les tâches aux autres, voire même de déléguer certaines tâches moins valorisantes telle que faire la vaisselle par exemple (Aubry 2019 p.153), ou encore d'intervenir en cas de conflits ou d'altercation (Ansermet & Tabin, 2014, p. 49). Enfin, être salarié·e·x·s revient à appartenir à l'équipe qui prend les décisions, fixe les règles et organise la vie dans le lieu. Cela passe entre autres par la participation aux réunions hebdomadaires du lundi, dans laquelle Giuseppe, ancien hôte devenu salarié, peut par exemple donner son avis et ainsi être entendu (obs.8 p.6).

Par ailleurs, le *boundary work* à l'œuvre entre bénévoles et salarié·e·x·s est principalement mené par les intervenant·e·x·s sociaux·les et s'inscrit selon moi dans deux logiques. Premièrement, il prend place dans un espace impliquant une majorité de travailleur·se·x·s sociaux·les. Or, ce champ professionnel étant marqué par une dévalorisation des pratiques de *care* pensées comme « naturelles »

et requérant moins d'aptitudes (Van Bochove et al., 2018, p. 395), les distinctions entre ces deux groupes ne sont pas toujours claires. Les salarié·e·x·s étant majoritairement des femmes, les bénévoles en comportant une proportion importante (cf. 3.2) et au vu de certains propos normalisant les rôles de genre (cf. 5.3.5), cette dévalorisation se retrouve également en partie à Solidaria affectant ainsi ces délimitations.

Deuxièmement, la collaboration entre RSI et professionnel·le·x·s du travail social, bien qu'elle soit souvent perçue comme complémentaire, produit des tensions et soulève différents défis, dû notamment à des logiques divergentes (Maes et al., 2025, p. 12). Dans le cadre de Solidaria, cet entremêlement des deux semble parfois susciter des tensions entre les deux groupes, dont certain·e·x·s membres essaient de s'en distancer (cf. 5.1.2), potentiellement en raison du fait que les RSI peuvent compliquer les *boundaries* entre acteur·rice·x·s professionnel·le·x·s et non-professionnel·le·x·s posant entre autres des questions de légitimité et de reconnaissance (*Ibid.*). En ce sens, cela permet de saisir pourquoi le *boundary work* entre bénévoles et salarié·e·x·s est majoritairement réalisé par les travailleur·se·x·s sociaux·les, possédant probablement d'autres pratiques héritées du paradigme du travail social. La forme du lieu correspondant à ce qu'ils nomment le « bas seuil », caractérisée par une volonté de s'éloigner des normes sociales visant à « réinsérer » les personnes dans la société (Chobeaux, 2015, p. 65), tend déjà à effacer certaines distinctions. La démarche de déstigmatisation s'ajoutant à l'ensemble de ces éléments contribue à déstabiliser d'autant plus les relations entre professionnel·le·x·s, bénévoles et hôtes, éclairant également la différence d'intérêt et d'implication quant à celle-ci.

Somme toute, les contestations de *boundaries* par des bénévoles ou des personnes externes font l'objet de rappels à l'ordre de la part des salarié·e·x·s, réaffirmant les contours des groupes existants et protégeant ainsi les privilèges et avantages rattachés à chacun d'eux. Ce processus de brouillage et/ou de (ré)affirmation de certaines délimitations est par conséquent majoritairement mis en œuvre par les salarié·e·x·s du lieu, puis repris par des bénévoles, témoignant à nouveau du rapport de pouvoir structurant ces catégories. Finalement, les divers *boundary work* identifiés ne signifient pas tous la même chose. Alors que la distinction entre hôtes et bénévoles répond principalement à des enjeux matériels (financiers) et immatériels (de valorisation sociale), celle réalisée entre bénévoles et salarié·e·x·s – s'articulant avec celle interne à ce dernier groupe – repose davantage sur un besoin de reconnaissance de leurs compétences professionnelles des travailleur·se·x·s sociaux·les, justifiant par ailleurs leur rémunération, ainsi que sur des tensions émergeant de la collaboration entre travail social et RSI.

Conclusion

Cette enquête ethnographique porte sur les relations entre les hôtes, bénévoles et salarié·e·x·s et leurs rôles au sein de deux associations – *l'Accueil* et *Fraternels* – actives dans l'espace de Solidaria, un projet œcuménique et caritatif d'une ville d'un canton suisse. L'existence d'un tel lieu s'inscrit dans une longue histoire d'engagement des communautés religieuses dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et de l'aide aux personnes « dans le besoin ». Pouvant être compris comme une *religion-based solidarity initiative*, il fait partie du paysage de l'aide sociale d'urgence locale – une assistance assurée par de nombreuses associations – et propose diverses prestations matérielles (nourriture, douche, lessive, permanence médicale, ateliers créatifs, service de coiffure, etc.) et immatérielles (écoute, accompagnement spirituel, permanence juridique) généralement gratuites à toute personne en ayant besoin, sans besoin de décliner son identité. Issu du premier projet de la DMS, un service diaconal œuvrant pour les personnes pauvres du canton, il concentre ainsi plusieurs organisations et projets adressant certains besoins et problématiques rencontrés par ces dernières.

À l'intérieur de ce café et restaurant social où cohabitent travail social et religion transparaît une certaine porosité entre les acteur·rice·x·s présent·e·x·s, en termes de délimitation des groupes et de répartition des rôles. Ce constat m'a poussée à explorer leurs relations et les manières dont leurs rôle, statuts et groupes sont d'une part (re)négociés par le biais d'une démarche de déstigmatisation menée par l'équipe salariée du lieu et reprise par des bénévoles et des hôtes, et, d'autre part, se trouvent réaffirmés par les personnes réalisant un travail quotidien à Solidaria à différents niveaux et par la mobilisation de plusieurs marqueurs. Cela m'a permis d'identifier deux dynamiques-clés à l'œuvre dans cet espace.

Premièrement, une démarche de déstigmatisation est menée par l'équipe des salarié·e·x·s dans le but d'adresser la stigmatisation dont de nombreux·ses hôtes – et certains groupes de bénévoles, comme les personnes migrantes ou celles en rétablissement psychique – font l'objet en recourant à des prestations, ancrées dans une logique humanitaire, couvrant leurs besoins vitaux. Cette approche, également favorisée par les valeurs chrétiennes issues de son ancrage religieux ainsi que l'attention portée à l'aspect interreligieux, se matérialise par le biais de diverses pratiques qu'iels incarnent dans la salle du café social. Sa mise en œuvre repose notamment sur une remise en question du rapport aidant·e·x - aidé·e·x (via le vocabulaire utilisé et des pratiques de *care* mettant la fragilité – soit la vulnérabilité – au centre des relations de soin) ; la création d'un cadre de vie familial réhumanisant les hôtes ; et l'implication directe des hôtes par le bénévolat lors des ateliers, les tâches ponctuelles ainsi que la formation et la transmission d'outils théorico-pratiques. L'ensemble de ces pratiques ont pour

objectif de renverser le rapport de dépendance hiérarchique prenant place entre les hôtes et les personnes travaillant dans le lieu et de réhumaniser les hôtes. Cependant, en adoptant l'angle de l'humanitarisme, des défis semblent l'entraver et compliquer sa portée, comme les effets dépolitisant qu'elle présente ainsi que le manque d'articulation des stigmates contribuant par conséquent à reproduire certains rapports de pouvoirs qu'ils voulaient précisément éviter.

Deuxièmement, cette démarche générant un flou à divers niveaux au sein des relations entre les acteur·rice·x·s du lieu, plusieurs dynamiques de *boundary work* ont été mises en exergue et viennent réaffirmer des frontières brouillées par la déstigmatisation. Les marqueurs mobilisés ainsi que les personnes les mettant en œuvre, principalement les salarié·e·x·s formé·e·x·s en travail social, s'inscrivent dans un contexte où les pratiques de *care*, revêtant ici la forme de l'« accueil libre », sont réalisées par de nombreuses femmes et peuvent être confondues avec de simples discussions. S'ajoutant à cela, les tensions inhérentes à la collaboration entre travail social et RSI concourent à brouiller les frontières entre professionnel·le·x·s et non-professionnel·le·x·s et semblent justifier le recours à ces *boundaries*. Quant au *boundary work* distinguant les hôtes de toutes les autres personnes – et particulièrement des bénévoles – il peut être entre autres être appréhendé au travers des divers avantages matériels et immatériels associés à la pratique du bénévolat. Enfin, le franchissement des *boundaries* est permis dans certains cas, alors qu'il s'apparente à une contestation dans d'autres, faisant l'objet de rappels à l'ordre de la part des salarié·e·x·s.

La perspective mobilisée dans cette recherche ainsi que la focale sur Solidaria – une initiative de solidarité d'inspiration religieuses promouvant une démarche de déstigmatisation interne – contribuent aux études menées sur ces collectifs et s'inscrit dans la littérature critique de l'humanitarisme et du *care*. En effet, elles ont permis de mettre en lumière les rapports de pouvoir et leur persistance dans les structures d'aide sociale d'urgence en Suisse, en dépit des tentatives comme celle menée à Solidaria. L'attention portée à la dignité des personnes et l'absence de priorisation de groupes dans l'accès aux ressources semblent représenter un pas dans une direction opposée à la tradition humanitaire libérale dont les pratiques vont souvent à l'encontre du maintien de la dignité (Ticktin, 2024, p. 66). La dépolitisation résultant des prestations à caractère humanitaire conduit néanmoins à considérer les personnes en dehors de tout contexte historique et politique. Pourtant, Solidaria, et plus largement la DMS, présente un potentiel disruptif et politique du fait d'une identité religieuse, d'un caractère exceptionnel dans le contexte local – qui pourrait remettre en cause l'ordre établi – ainsi que de la réflexion et le travail menés par l'équipe du lieu déconstruisant les rapports de dépendance.

Toutefois, ce mémoire présente certaines limites qu'il s'agit de relever. Tout d'abord, cette enquête étant réalisée dans le cadre d'un Master, j'ai dû limiter la durée de mon terrain bien que j'aie noté la pertinence et le besoin de produire des données supplémentaires pour approfondir ma réflexion. En outre, la question de la restitution de ma recherche à mes enquêté·e·x·s a été compliquée par la temporalité du lieu, conduisant à un renouvellement régulier des bénévoles et salarié·e·x·s, ainsi que par la difficulté de trouver une manière satisfaisante pour l'effectuer à un si grand groupe. Enfin, et du fait des contraintes académiques et de ma focale sur la stigmatisation des hôtes, je n'ai pas pu adresser certaines dynamiques récurrentes observées dans le lieu, telles que les rapports de genre (entre les hôtes masculins et les salarié·e·x·s étant presque toutes des femmes) dont j'ai moi-même pu faire l'expérience et qui m'ont beaucoup marquée lors de mon terrain ou encore l'altérisation des rares professionnel·le·x·s racisé·e·x·s. par des hôtes.

En dépit de ces limites, ce lieu – existant depuis une dizaine d'années – les projets mis en œuvre, les associations l'investissant et la DMS le chapeautant sont particulièrement intéressants à explorer et sont actuellement engagés dans une phase de création de projets prolifique. Toutefois, les identités des initiatives de solidarité d'inspiration religieuse, telles que Solidaria, sont caractérisées par leur fluidité dans la mesure où elles sont façonnées par les influences externes, le contexte dans lequel elles s'inscrivent ainsi que par la constante négociation entre leur dimension religieuse et le développement de l'organisation (Maes et al., 2025, p. 8-9). Les questions de pérennisation semblent effectivement préoccuper certain·e·x·s salarié·e·x·s de Solidaria et il apparaît de ce fait intéressant de se demander si ce lieu et ses projets, dépendant majoritairement de financements privés issus de fondations, perdureront dans le temps ou feront, au contraire, face à un essoufflement. De surcroît, malgré les pratiques de *care* mises en place dans le lieu, elles perdent leur potentiel féministe et n'évitent finalement pas complètement la « stigmatisation des différences » (Brugère, 2022, p. 50). Pourtant, il existe bel et bien des « *politics of care* » plus radicales et prenant place dans de le cadre de nouvelles formes d'humanitarismes, comme celles mises en avant par Ticktin (Ticktin, 2024, p. 64). Elle évoque en ce sens des manières de repolitiser les pratiques de *care* humanitaire, en prenant l'exemple du mouvement *Black Live Matters*, et démontre « [...] *how politics and care are being combined to create revolutionary political platforms* » (*Ibid.*). Ces humanitarismes parviennent ainsi à défaire les distinctions entre sujet et objet du *care*, retravailler la temporalité de ce dernier et challenger les versions libérales du *care* humanitaire en adoptant une perspective socialiste ancrée dans une tradition noire radicale et féministe et en incorporant la joie comme nouvelle forme affective (*Ibid.* p.67).

Bibliographie

- Ager, A., & Ager, J. (2011). Faith and the Discourse of Secular Humanitarianism. *Journal of Refugee Studies*, 24(3), 456-472. <https://doi.org/10.1093/jrs/fer030>
- Ansermet, C., & Tabin, J.-P. (2014). Misère de la gestion de la misère : En Suisse. *Sociographe*, n° 48(4), 45-55. <https://doi.org/10.3917/graph.048.0045>
- Aubry, A. (2019). Le bénévolat d'hommes migrants en Suisse : Travail gratuit et mise à l'épreuve civique. *Critique internationale (Paris. 1998)*, 3(84), 147-164. <https://doi.org/10.3917/crii.084.0147>
- Barbot, J. (2012). Chapitre 6 : Mener un entretien de face à face. In *L'enquête sociologique* (2ème édition, p. 115-141). Presses universitaires de France.
- Barnett, M. (2018). Human rights, humanitarianism, and the practices of humanity. *International Theory*, 10(3), 314-349. <https://doi.org/10.1017/S1752971918000118>
- Barnett, M., & Weiss, T. G. (2008). *Humanitarianism in question : Politics, power, ethics*. Cornell University Press.
- Barth, F. (1969). *Ethnic groups and boundaries : The social organization of culture difference*. Universitetet i Bergen Symposium, Bergen : Oslo.
- Beaud, S., & Weber, F. (2017a). Chapitre 6 : Conduire un entretien. In *Guide de l'enquête de terrain : Produire et analyser des données ethnographiques* (p. 203-230). La Découverte.
- Beaud, S., & Weber, F. (2017b). Chapitre 8 : Interpréter et rédiger. In *Guide de l'enquête de terrain : Produire et analyser des données ethnographiques* (p. 264-291). La Découverte.
- Becker, H. S. (2007). *Les ficelles du métier : Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. La Découverte.
- Belgrave, L., & Charmaz, K. (2012). Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis. In *The SAGE Handbook of Interview Research* (2^e éd., p. 347-365). SAGE Publications, Incorporated. <https://doi.org/10.4135/9781452218403.n25>
- Béliard, A., & Eideliman, J.-S. (2008). Au-delà de la déontologie. Anonymat et confidentialité dans le travail ethnographique. In *Politiques de l'enquête. Épreuves ethnographiques* (p. 123-141).

- Bergmann-Zürcher, A. (2024). *Récits du bas seuil : Parcours d'une infirmière*. Editions d'en bas.
- Bernard, H. R. (2000). *Social research methods : Qualitative and quantitative approaches*. Sage Publications.
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : Description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Association pour la recherche qualitative*, 26(2), 1-18.
- Borrelli, L. M., & Bochsler, Y. (2020). Editorial: Governing the Poor – Migration and Poverty. *Zeitschrift Für Sozialreform*, 66(4), 363-385.
- Bovay, C., & Tabin, J.-P. (1998). *Les nouveaux travailleurs : Bénévolat, travail et avenir de la solidarité*. Labor et Fides.
- Bréchon, P. (2011). *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*. Presses universitaires de Grenoble.
- Brugère, F. (2011). *L'éthique du « care »* (2ème édition). Presses universitaires de France.
- Brugère, F. (2022). Réparer les capacités : Éthique du care et travail social. *Esprit (Paris. 1932)*, Octobre(10), 47-54. <https://doi.org/10.3917/espri.2210.0047>
- Chauvin, S., & Jounin, N. (2012). 7 – L'observation directe. In *L'enquête sociologique* (p. 143-165). Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.paug.2012.01.0143>
- Chobeaux, F. (2011). L'accès aux soins en accueils à bas seuil d'exigence. *Carnet/psy*, 156(7), 40-41. <https://doi.org/10.3917/lcp.156.0040>
- Chobeaux, F. (2015). Plaidoyer pour un accueil inconditionnel. *VST - Vie sociale et traitements*, 126(2), 63-65. <https://doi.org/10.3917/vst.126.0063>
- Clarke, A. E. (2003). Situational Analyses : Grounded Theory Mapping After the Postmodern Turn. *Symbolic Interaction*, 26(4), 553-576. <https://doi.org/10.1525/si.2003.26.4.553>
- Coulon, G. de. (2019). *L'illégalité régulière : Ethnographie du régime de l'aide d'urgence en Suisse*. Antipodes.
- Crisp, B. R. (2013). Social work and faith-based agencies in Sweden and Australia. *International Social Work*, 56(3), 343-355. <https://doi.org/10.1177/0020872812474011>
- Crisp, B. R. (2014). *Social work and faith-based organizations*. Routledge, Taylor & Francis Group.

- Dahinden, J. (2016). A plea for the « de-migranticization » of research on migration and integration. *Ethnic and Racial Studies*, 39(13), 2207-2225. <https://doi.org/10.1080/01419870.2015.1124129>
- Dassieu, L. (2013). Les seuils de la substitution : Regard sociologique sur l'accès aux traitements de substitution aux opiacés. *Psychotropes (Paris, France)*, 19(3), 149-172. <https://doi.org/10.3917/psyt.193.0149>
- Fassin, D. (2007). Humanitarianism as a Politics of Life. *Public Culture*, 19(3), 499-520. <https://doi.org/10.1215/08992363-2007-007>
- Fassin, D. (2010). *La raison humanitaire : Une histoire morale du temps présent*. Gallimard.
- Favret-Saada, J. (1990). Être affecté. *Gradhiva*, 8(1), 3-9. <https://doi.org/10.3406/gradh.1990.1340>
- Ferris, E. (2011). Faith and Humanitarianism : It's Complicated. *Journal of Refugee Studies*, 24(3), 606-625. <https://doi.org/10.1093/jrs/fer028>
- Fischer, C., Achermann, C., & Dahinden, J. (2020). *Editorial : Revisiting Borders and Boundaries : Exploring Migrant Inclusion and Exclusion from Intersectional Perspectives*. 17(4), 477-485.
- Flick, U. (2009a). Coding and Categorizing. In *An introduction to qualitative research* (4ème édition, p. 305-332). SAGE.
- Flick, U. (2009b). Observation and ethnography. In *An introduction to qualitative research*. SAGE Publications.
- Flick, U. (2014). *An introduction to qualitative research* (5ème édition). SAGE.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6ème édition). SAGE.
- Fondation ABS. (2023, juin 27). *L'accueil à bas seuil d'accessibilité*. Fondation ABS Un dispositif de réduction des risques liés à la consommation de drogues. <https://www.fondationabs.ch/laccueil-agrave-bas-seuil-daccessibiliteacute.html>
- Gilligan, C. (2008). *Une voix différente : Pour une éthique du « care »* (A. Kwiatek, Trad.). Flammarion.
- Göçmen, I. (2013). The Role of Faith-Based Organizations in Social Welfare Systems : A comparison of France, Germany, Sweden, and the United Kingdom. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 42(3), 495-516. <https://doi.org/10.1177/0899764013482046>

- Goffman, E. (2015). *Stigmate : Les usages sociaux des handicaps* (A. Kihm, Trad.). Les Ed. de Minuit.
- Gold, R. L. (1958). Roles in Sociological Field Observations. *Social Forces*, 36(3), 217-223. <https://doi.org/10.2307/2573808>
- Heimgartner, & Libois, J. (2013). Accueil libre et libre adhésion. In L. Wicht, *A propos de l'accueil libre : Mutualisation d'expériences professionnelles et tentative de définition d'une pratique de travail social auprès des jeunes* (p. 69-94). Editions IES.
- Keller, V. (2019). Cent ans de travail social en Suisse. *Les Politiques Sociales*, n° 1-2(1), 19-33. <https://doi.org/10.3917/lps.191.0019>
- Lamont, M., & Molnár, V. (2002). The Study of Boundaries in the Social Sciences. *Annual Review of Sociology*, 28(1), 167-195. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.28.110601.141107>
- Libois, J. (2016). Travailler en accueil libre au rythme des passagers. *Journal de bord*, 66.
- Libois, J. (avec Heimgartner, P.). (2008). *L'accueil libre, une pratique fondamentale en travail social, peu définie, peu nommée et peu reconnue*. éditeur non identifié.
- Maes, S., Schrooten, M., Raeymaeckers, P., & Broeckaert, B. (2023). Faith Based Organizations : Types and Typologies. A Scoping Review (2010-2021). *Journal of Religion & Spirituality in Social Work*, 42(2), 211-237. <https://doi.org/10.1080/15426432.2023.2188511>
- Maes, S., Schrooten, M., Raeymaeckers, P., & Broeckaert, B. (2024). Faith-based organizations and poverty alleviation : A scoping review on definitions and terminology (2010-2021). *Journal of Religion & Spirituality in Social Work*, 43(1), 69-90. <https://doi.org/10.1080/15426432.2023.2270930>
- Maes, S., Schrooten, M., Raeymaeckers, P., & Broeckaert, B. (2025). A mosaic of solidarity – Exploring religion-based solidarity initiatives in Flanders (Belgium). *European Journal of Social Work*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/13691457.2025.2521549>
- Makaremi, C. (2008). 8 : Participer en observant: Étudier et assister les étrangers aux frontières. In *Les politiques de l'enquête* (La Découverte, p. 165-183). <https://doi.org/10.3917/dec.fassi.2008.01.0165>
- Matasci, A., Pérez, N., Bresciano, G., & Grivet, L. (2009, septembre 15). *Les paradoxes du travail dans le «bas seuil»*. Reiso.org. <https://www.reiso.org/actualites/fil-de-l-actu/3017-les-paradoxes-du-travail-dans-le-bas-seuil>

- Meigniez, M. (2020). L'engagement associatif entre pluralité des logiques d'aide et reconnaissance d'une politique d'action sociale. *Sciences de La Société*, 105, 21. <https://doi.org/10.4000/sds.11229>
- Nova, N. (2022). *Exercices d'observation. Dans les pas des anthropologues, des écrivains, des designers et des naturalistes au quotidien*. Premier Parallèle.
- OFS. (2021). *Le travail bénévole en Suisse en 2020*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/themes-transversaux/mesure-bien-etre/indicateurs/travail-benevole.assetdetail.19504084.html>
- Olivier de Sardan, J.-P. (1995). La politique du terrain. Sur la production des données en anthropologie. *Enquête. Archives de la revue Enquête*, 1, Article 1. <https://doi.org/10.4000/enquete.263>
- Parini, L., & Debonneville, J. (2017). Les politiques de la recherche : Éthique, rapports de pouvoir et groupes vulnérables. In C. Burton-Jeangros (Éd.), *L'éthique (en) pratique : La recherche en sciences sociales* (p. 107-111). Université de Genève. <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:99835>
- Poutignat, P., & Streiff-Fenart, J. (2012). *Théories de l'ethnicité* (2e tirage). Presses universitaires de France.
- Reyes, V. (2020). Ethnographic toolkit : Strategic positionality and researchers' visible and invisible tools in field research. *Ethnography*, 21(2), 220-240. <https://doi.org/10.1177/1466138118805121>
- Saldaña, J. (2012a). An Introduction to Codes and Coding. In *The coding manual for qualitative researchers* (2ème édition, p. 1-31). SAGE Publications.
- Saldaña, J. (2012b). Writing Analytic Memos. In *The coding manual for qualitative researchers* (2ème édition, p. 32-44). SAGE Publications.
- Schatzman, L., & Strauss, A. L. (1973). Strategy for Entering. In *Field research : Strategies for a natural sociology* (p. 18-33). Prentice-Hall.
- Sille, I. (2025). *Between insider and outsider strategies : Exploring professionalised NGO refugee advocacy in Switzerland*. Université de Neuchâtel.

- Tabin, J.-P., Frauenfelder, A., Togni, C., & Keller, V. (2008). *Temps d'assistance : Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIXe siècle*. Ed. Antipodes.
- Tabin, J.-P., & Martin, H. (2021). Territoires de la précarité. *Services publics*, 10(102), 6-7.
- Thélin, S., Roca i Escoda, M., & Anchisi, A. (2018). Une économie matérielle et humaine de la gestion des résidus : Le cas de la Soupe populaire dans une ville de Suisse romande. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 24, 98-116.
- Ticktin, M. (2016). Thinking Beyond Humanitarian Borders. *Social Research*, 83(2), 255-271. <https://doi.org/10.1353/sor.2016.0030>
- Ticktin, M. (2024). Care as political revolution? *Focaal*, 2024(98), 64-70. <https://doi.org/10.3167/fcl.2024.980105>
- Ticktin, M. I. (2011). *Casualties of care : Immigration and the politics of humanitarianism in France* (1st ed.). University of California Press. <https://doi.org/10.1525/9780520950535>
- Van Bochove, M., Tonkens, E., Verplanke, L., & Roggeveen, S. (2018). Reconstructing the professional domain : Boundary work of professionals and volunteers in the context of social service reform. *Current Sociology*, 66(3), 392-411. <https://doi.org/10.1177/0011392116677300>
- Wilkinson, I. (2014). The problem of understanding modern humanitarianism and its sociological value. *International Social Science Journal*, 65(215-216), 65-78. <https://doi.org/10.1111/issj.12073>
- Wimmer, A. (2008). Elementary strategies of ethnic boundary making. *Ethnic and Racial Studies*, 31(6), 1025-1055. <https://doi.org/10.1080/01419870801905612>
- Witzel, A., & Reiter, H. (2012). *The problem-centred interview*. SAGE.

Je n'ai eu recours à aucun software d'intelligence artificielle pour la réalisation de ce travail de mémoire.

Situational map ordonnée inspirée par les travaux de Clarke (2003)

Situational Map ordonnée (Clarke 2003)

Acteurs/éléments individuels humains

Participant-e-s à ma recherche :

- salariée-s WB C (int. accompagnés)
- bénévoles de l'Accueil
- Rôler-bénévoles de Fraternel
- stagiaires

Acteur-rices / éléments collectifs humains

Le WB	Canton X - La Paroisse Prof. / Université
K	Ville d'y. C La Crépus
La DMS	Diocèse
L'Accueil	La Consultation
Fraternel	Réseau donateurs-riche-s WB
Le Refuge	La permanence juridique
La Distribution	Addiction
L'entraide	La Famille de la ville d'y.

Constructions discursives individuelles

et/ou acteur-rices collectifs humains

- Figure du/de la sans-abri vulnérable
 - Figure du « toxico »
 - Figure de la « personne vulnérable »
 - Figure du « carpsy »
 - « hôte »
- } évaluer

Éléments économiques/politiques

- Canton de X.
- Ville d'y.
- Diocèse
- Église
- La Famille de la ville d'y.

Éléments temporels

- Tournevis récurrents au sein des bénévoles → particulièrement service bar après-midi
- Démision d'un salarié baisse du taux de travail de l'autre
- Dimension prolifère des projets à la DMS

Problématique/débat principaux (souvent contestés)

- Distinction entre les associations (+ ancien projet « incubés » par la DMS)
- Rôles salariés & distinctions
- Respect des règles durant l'accueil & application / bénévoles / bénévoles / bénévoles
- Distinctions entre bénévoles salariés
- Discours associés (historiques, narratifs et ouverts)
- « Accepter la personne telle qu'elle est », « présence »
- « on est tous bénéficiaires » « dignité »
- « on est tous fragiles » « gratuité »
- « être » « faire »

Acteurs/éléments non-humain

- Fichier Excel « registre repas sur l'ordinateur de Patricia Agent (SCMF) au tire-litre cuisine
- Le café & les machines Machine à café
- Nourriture « imagerie boulangerie régionale - dont fruits & légumes de particulier de repas locaux

- Repas à l'emporte Topique Cuisser
- Parking / locaux / Table - chaise / cuisine
- Place de parc Frijos

Acteur-rices implicites / silencieux

- Hôtes non bénévoles Rôle du genre
- L'émigration
- L'anc un niveau de français débutant

Événements-clé de la situation

- Fondation du WB en 2020 → ouverture pendant le Covid
- Fondation de l'Accueil en 2014 repris par les Amina et Anna
- début en 1997
- Fondation de la DMS en 2019 par l'Accueil
- le Diocèse de y.
- l'église réformée de x
- Café WB = 1er projet - l'association religieuse de la DMS en 2020

Constructions discursives d'acteurs non-humain

- Concepts de genre, de rapports de classe, de migration, d'altérité, de barrière, de « présence à l'accueil », de « présence active », de « être »
- Boundary-making / boundary work / boundary
- Être « faire » « être » « être »

Éléments symboliques / socioculturels

- Autour de la santé mentale
- Religion chrétienne catholique
- Oecuménisme, spiritualité
- Bénédictions des repas
- Inclusion au-delà de l'accueil → tableau

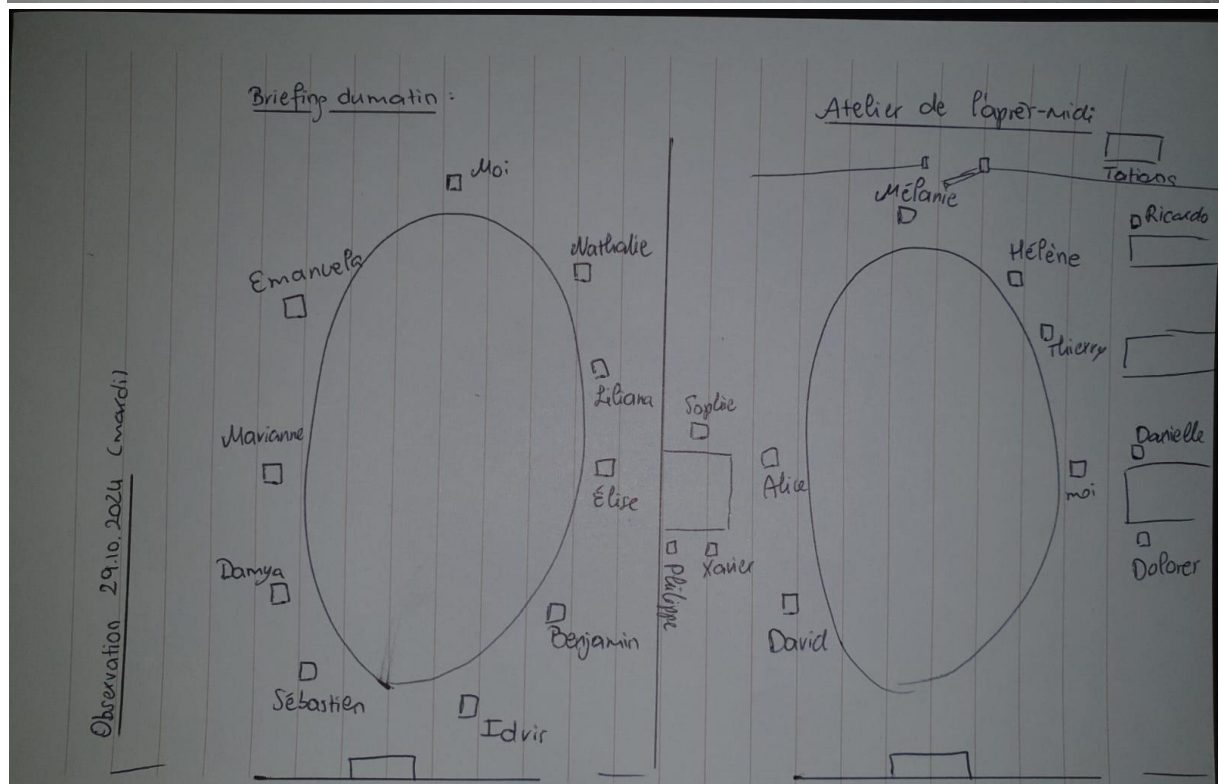
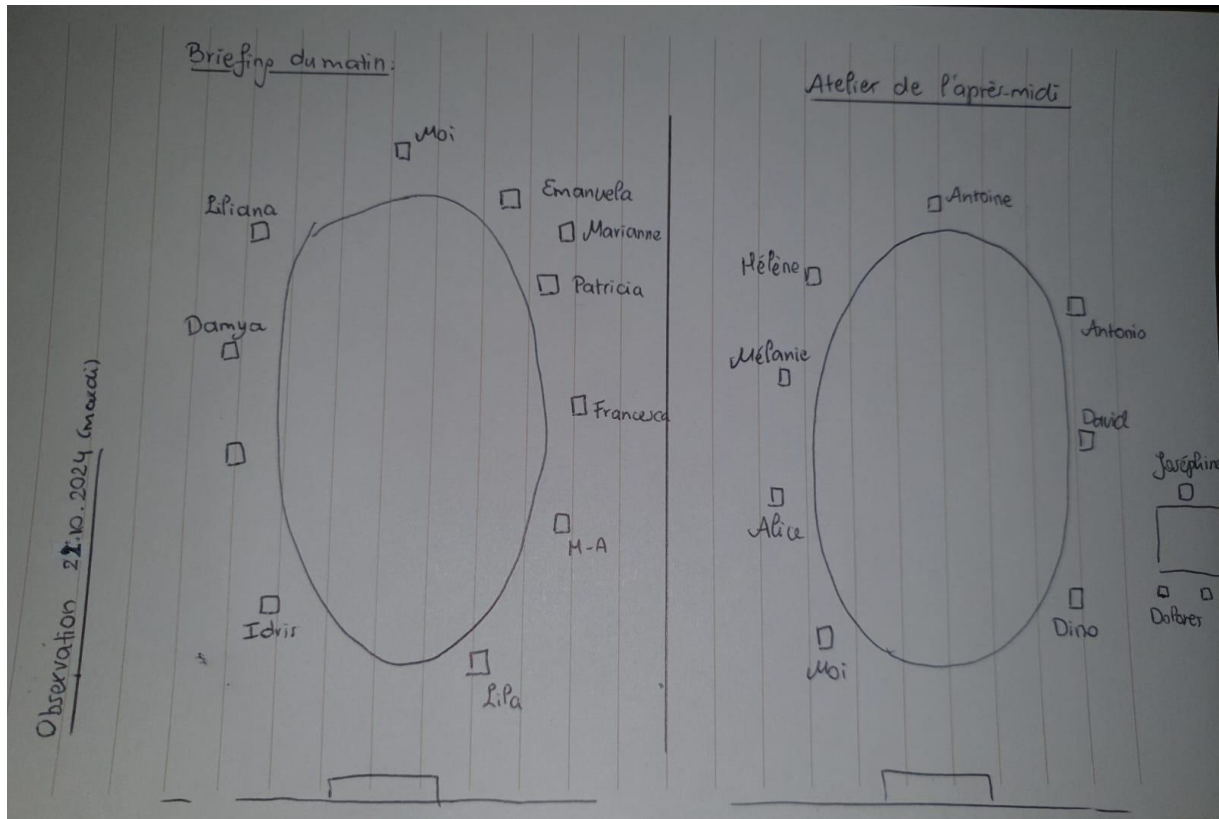
Éléments spatiaux

- Pocaux du WB
- Salle du restaurant - café social
- Appartement du 1er étage c bar / cuisine
- Studio au sous-sol c cuisine
- Terrasse
- Places de parc

K.

Annexe 2

Croquis de la disposition de la salle du restaurant lors de deux observations (22.10.24 et 29.10.24)
(carnet de terrain p.90 ; p.94)



Annexe 3

Liste des observations datées :

Observation 1 : 25.06.2024

Observation 2 : 03.09.2024

Observation 3 : 04.09.2024

Observation 4 : 06.09.2024

Observation 5 : 10.09.2024

Observation 6 : 17.09.2024

Observation 7 : 01.10.2024

Observation 8 : 14.10.2024

Observation 9 : 15.10.2024

Observation 10 : 21.10.2024

Observation 11 : 28.10.2024

Observation 12 : 29.10.2024

Observation 13 : 28.11.2024

Observation 14 : 19.02.2025

Annexe 4

Hôtes : Ricardo, Farid, Eva, Joséphine, Philipe, Thierry, Félix, Sophie, Elias, Antoine, Vincent, Mami Quignon, Danielle, Dolores, Xavier, Delphine, Oksana, Dimitri, Diego, Séraphine, Dino, Tatiana, Raymond, Alice, Walid, Mélanie, Denise, Abdel, Armando, Thérèse, Marco **Hôtes-bénévoles** : Johana, Jo, Alain, Claudine, Mathilde, Antonio

Bénévoles : Francesca, Emanuela, Carole, Liliana, Damya, Nathalie, Lila, Marianne, Idris, Nour, Monique, Hélène, David, Candice, Zoé, Sébastien, Guy, Véronique, Stéphane, Amaia, Francis, Jamal, Maria, Marie-Françoise

Salarié·e·x·s : Loïc, Patricia, Étienne, Léa, Corinne, Didier, Julie, Hasan, Giuseppe, Sarah, Chloé, Amina, Paul, Mireille, Thomas, Sami, Rosa, Adélaïde

Table des figures

Dans cette version de mémoire archivée en bibliothèque, les figures ont été retirées afin de garantir au maximum l'anonymat du lieu, des associations et des personnes ayant participé à cette recherche.

Déclaration sur l'honneur*

Par la présente, j'affirme avoir pris connaissance des documents d'information et de prévention du plagiat émis par l'Université de Neuchâtel et m'être renseigné-e correctement sur les techniques de citation.

J'atteste par ailleurs que le travail rendu est le fruit de ma réflexion personnelle et a été rédigé de manière autonome.

Je certifie que toute formulation, idée, recherche, raisonnement, analyse ou autre création empruntée à un tiers est correctement et consciencieusement mentionnée comme telle, de manière claire et transparente, de sorte que la source en soit immédiatement reconnaissable, dans le respect des droits d'auteur et des techniques de citations.

Je suis conscient-e que le fait de ne pas citer une source ou de ne pas la citer clairement, correctement et complètement est constitutif de plagiat.

Je prends note que le plagiat est considéré comme une faute grave au sein de l'Université. J'ai pris connaissance des risques de sanctions administratives et disciplinaires encourues en cas de plagiat (pouvant aller jusqu'au renvoi de l'université).

Je suis informé-e qu'en cas de plagiat, le dossier sera automatiquement transmis au rectorat.

Au vu de ce qui précède, **je déclare sur l'honneur ne pas avoir eu recours au plagiat ou à toute autre forme de fraude.**

Nom : Bonvin

Prénom : Célia

Cursus : Master en sciences sociales
(migration et citoyenneté)

Faculté d'inscription : Lettres et sciences humaines

Lieu et date : Neuchâtel, le 16.08.25

Signature : Célia

Ce formulaire doit être dûment rempli par tout étudiant ou toute étudiante rédigeant un travail substantiel (notamment un mémoire de bachelor ou de master) ou une thèse de doctorat. Il doit accompagner chaque travail remis au professeur ou à la professeure.

* Formulaire largement inspiré de la Directive de la direction 0.3 bis, intitulée Formulaire Code de déontologie en matière d'emprunts, de citations et d'exploitation de sources diverses, de l'Université de Lausanne, du 23 avril 2007 et adapté aux besoins de l'Université de Neuchâtel.

Rectorat. Fbg de l'Hôpital 41, 2000 Neuchâtel, tél. +41 32 718 10 20, messagerie.rectorat@unine.ch