

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts
HES·SO en travail social

Haute École de Travail Social – HES·SO//Valais - Wallis

Travail de Bachelor

L'accompagnement à travers le prisme des valeurs

Analyse des relations entre les différent·e·s professionnel·le·s et les
compagnes et compagnons d'Emmaüs au travers des valeurs du mouvement

Réalisé par : CLAUDE Morane

Promotion : BACH ES 17 PT

Sous la direction de : FAVRE Eliane

Sierre, le 28 août 2020

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont épaulée et soutenue dans la réalisation de ce travail de Bachelor.

Je remercie ma directrice de travail, Madame Eliane Favre, pour son aide, son soutien et ses nombreux conseils tout au long de l'élaboration de ce travail.

Je tiens également à remercier toutes les personnes actrices dans la communauté Emmaüs où je me suis rendue pour leur accueil, leur disponibilité et le temps qu'elles/ils m'ont consacré. Je remercie particulièrement les personnes qui ont été d'accord de répondre à mes questions.

Je remercie encore les différentes personnes œuvrant pour Emmaüs en Suisse avec qui j'ai eu contact.

En somme, merci à toutes et tous, celles et ceux qui ont participé, de près ou de loin, à la réalisation de ce travail.

Précisions

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteur·e.

Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur·e-s que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche. Je certifie également que le nombre de signes de ce document (corps de texte, sans les espaces) correspond aux normes en vigueur.

Résumé

Ce travail de Bachelor se centre principalement sur les relations entre les salarié·e·s du mouvement Emmaüs et les compagnes ou compagnons. Une présentation générale sur ce qu'est Emmaüs, d'où vient le mouvement, qui y participe et comment il œuvre aujourd'hui se trouve en début du travail. Cette présentation du mouvement Emmaüs permet ensuite de déboucher sur la question de l'accompagnement. En effet, à Emmaüs, on accueille des personnes qui sont dans le besoin. De ce fait, la question de leur accompagnement demeure primordiale.

Après avoir défini et compris ce qu'est l'accompagnement, nous nous centrons sur la problématique. Celle-ci résume et reprend les éléments vus dans la théorie. La problématique permet de créer une grille d'entretien se centrant sur l'arrivée, l'accueil, l'accompagnement et le départ d'une compagne et d'un compagnon dans la communauté Emmaüs en question.

L'analyse de ce travail se divise en plusieurs parties. En effet, les récoltes des entretiens permettent de déboucher sur de nouvelles thématiques. C'est donc au travers des différentes valeurs du mouvement Emmaüs, et principalement l'accueil inconditionnel, le travail, la dignité et la solidarité, que sont analysées les relations entre les compagnes ou compagnons d'Emmaüs et les salarié·e·s. Un dernier élément se rapportant à la sémantique utilisée au sein-même de la communauté Emmaüs termine l'analyse.

Pour terminer, la conclusion reprend tous les éléments importants du travail et permet de comprendre comment fonctionne la communauté Emmaüs en question. Un bilan final de la recherche est effectué à la fin du travail.

Mots-clés

Emmaüs – travail – accompagnement – encadrement – solidarité – dignité

Table des matières

1	Choix de la thématique	5
1.1	Motivations	5
1.2	Lien avec le Travail Social	6
2	Cadre théorique	7
2.1	Le mouvement Emmaüs : brève présentation	7
2.1.1	Provenance du mot Emmaüs	7
2.1.2	Historique du mouvement	7
2.1.3	Les trois branches du mouvement	8
2.1.4	Valeurs et principes d'actions	8
2.1.5	Les acteurs et actrices du mouvement.....	10
2.2	Travailler au sein de la communauté	10
2.2.1	Les professionnel-le-s à Emmaüs.....	10
2.2.2	Indépendance financière.....	12
2.2.3	L'accompagnement des compagnes et compagnons	13
2.3	L'accompagnement	13
2.3.1	Définition.....	13
2.3.2	L'accompagnant-e	14
3	Formulation de la problématique	16
3.1	Objectifs	18
4	Démarche méthodologique	19
4.1	Terrain de recherche	19
4.2	Population cible.....	19
4.2.1	Les salarié-e-s.....	19
4.2.2	Les compagnes et compagnons	19
4.3	Technique de récolte des données	19
4.3.1	Observation directe.....	19
4.3.2	Entretiens semi-directifs	20
4.4	Limites de la démarche méthodologique.....	21
5	Analyse	22
5.1	L'accueil inconditionnel.....	22
5.1.1	Ici et maintenant	23
5.1.2	Limites de l'accueil	23
5.2	Le travail	25
5.2.1	L'encadrement.....	25

5.2.2	Le rôle des salarié·e·s	28
5.2.3	Donner un « coup de main »	30
5.2.4	La dignité	31
5.2.5	La solidarité	32
5.3	Le recyclage – sémantique	33
6	Vérification des objectifs et bilan	34
7	Conclusion	35
7.1	Synthèse du travail	35
7.2	Perspectives et pistes d'action	36
7.3	Limites et questionnements	37
7.4	Bilan personnel et professionnel	37
8	Bibliographie	39
9	Annexes	41

1 Choix de la thématique

Le sujet que j'ai choisi de développer pour ce travail de Bachelor concerne principalement Emmaüs. Beaucoup d'entre nous connaissent les brocantes d'Emmaüs mais seulement peu d'entre nous savent ce qui s'y passe réellement. Emmaüs n'est pas uniquement un magasin, mais tout un mouvement solidaire créé pour aider et porter la voix des plus démunie·e·s !

Un membre de ma famille travaille dans la brocante d'Emmaüs dans le canton du Jura. C'est grâce à lui que j'ai commencé à m'intéresser à Emmaüs et tout son mouvement qui est très peu connu à mon avis. C'est pourquoi j'avais envie de m'intéresser à cette institution. Les personnes accueillies sont « les compagnes et compagnons d'Emmaüs ». Ce sont des individus qui sont momentanément en difficulté dans leur vie et qui ont besoin d'aide. C'est pour elles/eux qu'a été créé ce mouvement et j'avais envie de m'intéresser de plus près à tout ce qui se passe au sein des communautés Emmaüs.

De plus, il y a cinquante ans, le 24 mai 1969, l'abbé Pierre, fondateur du mouvement Emmaüs, accompagné de 150 délégué·e·s donnait une conférence dans la salle du parlement Fédéral à Berne. Il était accompagné du président de la Fédération Emmaüs Suisse, Marcel Farine. C'est ce jour-là qu'a été adopté le *Manifeste universel* du Mouvement Emmaüs par 20 pays différents. Le 24 mai 2019, cinquante ans plus tard jour pour jour, est commémoré le 50^e anniversaire de ce Manifeste universel dans la même salle qu'à l'époque (Berset, 2019). François Mollard, président actuel de la *Fédération Emmaüs Suisse*, rappelle « qu'il est nécessaire de se battre à tout instant dans le monde contre les causes de la pauvreté et de la misère » (Berset, 2019). Cet événement festif avait non seulement pour but de célébrer le Manifeste mais aussi de rappeler que la thématique a gardé toute son actualité (Swissinfo, 2019). Ainsi, en me rendant compte que cette lutte contre les causes de la misère et de la pauvreté est toujours d'actualité, j'avais envie de « mettre ma pierre à l'édifice ». En somme, j'avais envie d'effectuer un travail sur une institution qui m'intéresse et dont les causes défendues résonnent de manière particulière en moi.

Ainsi, je savais que j'avais envie de travailler en lien avec Emmaüs, mais je ne savais pas encore sur quel thème précisément allait porter ce mémoire. Par la suite, grâce à plusieurs événements que je vais décrire dans mes motivations ainsi qu'à mon cheminement lors de ma question de recherche, j'ai choisi de m'intéresser aux relations entre les salarié·e·s et les compagnes et compagnons d'Emmaüs au sein d'une communauté.

1.1 Motivations

L'idée de réaliser mon travail de Bachelor en lien avec Emmaüs provient de plusieurs expériences personnelles. Je connais le mot « Emmaüs » depuis de nombreuses années. Il y a un magasin Emmaüs dans mon village natal et c'est là que je vais lorsque j'ai besoin d'un objet spécifique de deuxième main ou pour déposer un article que je n'utilise plus. Depuis quelque temps, un membre de ma famille s'est beaucoup investi pour Emmaüs Jura et y est devenu salarié. Des discussions très intéressantes à ce sujet commençaient à me questionner.

En outre, j'ai eu plusieurs fois l'occasion de lire des articles, des livres ou d'écouter des paroles de l'abbé Pierre. C'est un personnage qui a su marquer les esprits, qui a tout donné pour les autres et qui me captive beaucoup. Lui et la co-fondatrice du mouvement Emmaüs international, Lucie Coutaz, ont fait preuve d'un grand héroïsme en osant s'imposer et en défendant leurs causes et leurs valeurs. Ce mouvement, devenu international, prône et défend des valeurs qui me tiennent également à cœur. L'abbé Pierre est un homme qui, dans ses textes, conférences et propos, a su me toucher.

De plus, lors du Module Libre à la HES-SO, j'ai eu l'occasion de travailler en collaboration avec la Fédération Emmaüs Suisse (FES) dans la continuité du cinquantième anniversaire du Manifeste universel. Sept de mes collègues et moi-même avons monté un projet d'une grande ampleur. Il s'agissait d'une exposition présentant l'action des communautés d'Emmaüs à travers des témoignages de compagnons qui a eu lieu au sein de l'école. Nous avons eu envie de faire connaître le mouvement et de pouvoir participer, à notre échelle, au cinquantième anniversaire du Manifeste universel du

mouvement Emmaüs. Pour ce projet, nous nous sommes beaucoup investies et avons pris énormément de plaisir à collaborer avec deux communautés Emmaüs de Suisse Romande.

Afin d'approfondir encore plus mes connaissances à ce sujet, j'ai choisi d'effectuer mon travail de Bachelor dans la continuité de tout cela. J'avais envie de poursuivre dans la lancée et effectuer un travail de recherche qui pourrait être utile pour les communautés ensuite. L'année 2019 et toutes celles qui suivent seront importantes pour le mouvement Emmaüs. Effectivement, comme le dit François Mollard (président de la FES) : « Il y aura un après-2019 comme il y a eu comme il y a eu un après-1969. ». Je souhaite également effectuer mon travail dans la continuité de cette année importante pour Emmaüs. L'année 2019 a été une année de célébration pour le cinquantième anniversaire du Manifeste universel. De plus, nous constatons que la pauvreté et la misère sont des thématiques encore très présentes dans le monde actuel. C'est pourquoi j'ai la motivation de travailler avec Emmaüs afin d'apporter ma contribution au mouvement avec ce travail, à mon échelle évidemment.

1.2 Lien avec le Travail Social

Emmaüs peut être vu comme une institution sociale. Celle-ci a pour but de se mettre au service des plus démunis et de lutter contre les causes de la misère et de la pauvreté. Comme nous allons le voir par la suite, le mouvement Emmaüs se divise en trois branches et défend un certain nombre de valeurs. Il s'agit principalement des valeurs de respect, de partage, d'ouverture, d'accueil, etc. (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016). Le respect de la dignité de l'homme demeure une valeur essentielle au mouvement. Les personnes qui s'engagent pour le mouvement Emmaüs tentent tant bien que mal de défendre ces différentes causes et promouvoir le respect et la solidarité humaine. Je trouve que toutes les valeurs défendues et les principes d'action mis en place par Emmaüs rejoignent ma vision du travail social.

En outre, les personnes accueillies à Emmaüs se nomment les « compagnes et compagnons ». Ce sont des personnes à qui la vie n'a pas laissé grand-chose et qui souhaitent simplement trouver un toit, de la nourriture et une certaine dignité... Emmaüs tente, en les accueillant, de leur rendre cela. Des salarié-e-s du mouvement encadrent donc ces compagnes et compagnons au quotidien. Ces derniers/dernières peuvent provenir de toutes sortes d'horizons et leur accompagnement n'est parfois pas si facile. Cette notion de « compagnonnage » peut se rapprocher de la notion d'accompagnement en travail social. La création de liens de confiance et de soutien demeure un élément important dans les communautés, comme toute base d'une relation (Rullac, 2012). Créer du lien et se faire confiance, n'est-ce pas la base de tout travail dit « social » ?

Dans les communautés Emmaüs, il est essentiel que la compagne ou le compagnon accueilli-e puisse s'intégrer et trouver sa place. Pour moi, ceci relève d'un élément primordial en travail social. La valeur de solidarité est très présente dans les communautés (Auger & Reynaud, 2011). En tant que travailleuse sociale c'est également une valeur que je défends et qui me semble essentielle dans les relations que je peux avoir avec les bénéficiaires. Dans ce travail, nous allons tenter de comprendre quels sont les enjeux des relations entre les salarié-e-s du mouvement et les compagnes ou compagnons. De ce fait, il sera intéressant d'établir le parallèle entre les relations d'un ou une bénéficiaire d'une institution et un travailleur ou une travailleuse sociale et les relations dans les communautés Emmaüs.

D'ailleurs, il n'y a pas ou peu de travailleurs ou travailleuses sociales dans les communautés Emmaüs. C'est pourquoi je souhaite également porter mon attention sur l'accompagnement qui est fait avec les personnes accueillies et tenter de comprendre quels sont les outils utilisés pour ce faire dans les meilleures conditions possibles.

2 Cadre théorique

2.1 Le mouvement Emmaüs : brève présentation

Le mouvement Emmaüs est solidaire et laïc. Il œuvre contre l'exclusion et est présent dans 41 pays (Emmaüs Solidarité, s.d.). Tous les acteurs et toutes les actrices du mouvement ont des « valeurs fédératrices et identitaires » :

- S'ouvrir sans réserve à l'autre ;
- Faire reconnaître sa dignité d'homme libre ;
- Agir au nom de la solidarité ;
- Créer une prise de conscience par la parole, par l'action. » (Emmaüs Solidarité, s.d.)

2.1.1 Provenance du mot Emmaüs

Le nom d'Emmaüs vient d'une localité de Palestine où des personnes désespérées retrouvèrent une deuxième chance. « Ce nom évoque pour tous, croyants ou non croyants, notre commune conviction que seul l'amour peut nous lier et nous faire avancer ensemble. » (Emmaüs international). L'Evangile selon Saint-Luc raconte que deux disciples de Jésus marchaient en direction de ce village appelé Emmaüs, à deux heures de Jérusalem. Ils étaient désespérés : Jésus avait disparu de son tombeau. Ils parlaient de cela lorsque Jésus apparut devant eux. Ce dernier leur demanda de quoi ils parlaient et les deux disciples lui expliquèrent tristement ce qu'il s'était passé, sans pour autant le reconnaître (Baldy, 2007). Jésus rentra au village avec les deux disciples et leur redonna espoir. Nous constatons que les deux disciples ont repris espoir et c'est aussi ainsi que l'abbé Pierre a voulu baptiser son mouvement : Emmaüs.

2.1.2 Historique du mouvement

C'est en 1949 que tout commence : Henri Grouès, dit l'abbé Pierre est appelé au chevet de Georges Legay, un homme souffrant qui aimerait se donner la mort. L'abbé lui redonne espoir en lui demandant de venir « *aider à aider* » les plus démunis. Il lui dit : « Je ne peux pas t'aider, je n'ai rien à te donner, beaucoup de personnes ont besoin d'aide. Viens m'aider à aider les autres. » (Communauté Emmaüs Sion, s.d.). Cet homme deviendra le premier compagnon d'Emmaüs (Emmaüs international). L'abbé Pierre donne le nom d'Emmaüs à une auberge de jeunesse à Neuilly-Plaisance en 1949. Elle a pour but de reconstruire la jeunesse de l'après-guerre et favoriser la réconciliation (Emmaüs Europe, s.d.). Par la suite, plusieurs personnes dans des situations privilégiées prennent conscience de leurs responsabilités sociales devant l'injustice et d'autres n'ayant plus l'envie de vivre s'unissent pour secourir les personnes dans le besoin et s'entraider. Ces personnes ont la conviction que c'est en devenant sauveur ou sauveuse que l'on se sauve soi-même (Emmaüs international).

En 1953, l'abbé Pierre crée l'association Emmaüs en France. C'est en 1954 qu'il lance son célèbre appel sur Radio Luxembourg (Auger & Reynaud, 2011). C'est le 1^{er} février et l'hiver est très rude. Il appelle toute la population à venir donner des couvertures, des habits, des tentes, de la nourriture, etc. pour les sans-abris (cf. annexe 1, l'appel de l'abbé Pierre).

Cet appel déclenche « l'insurrection de la bonté » (Fondation Abbé Pierre, s.d.). Des biens viennent de partout. Depuis là, plusieurs structures voient le jour au sein d'Emmaüs (HLM Emmaüs, Confédération générale du logement, etc.) (Auger & Reynaud, 2011). A partir de 1956, l'abbé Pierre et ses compagnons partent diffuser leurs idées au-delà de la frontière française (Emmaüs Europe, s.d.). C'est ainsi que des groupes se forment sur tous les continents.

En 1969 est adopté le Manifeste universel du mouvement Emmaüs par 70 groupes dans 20 nations. Cet événement s'est passé lors de l'Assemblée Mondiale à Berne. Ce Manifeste est le texte fondateur, il rappelle les principes et les valeurs de l'action d'Emmaüs. (Emmaüs Europe, s.d.). Dans les années qui suivent, Emmaüs international est créé puis de nombreuses associations défendant la même cause s'y joignent (Auger & Reynaud, 2011).

En 2004, 50 ans après l'appel de 1954, l'abbé Pierre et ses compagnons lancent un nouvel appel (l'OBS, 2004). Ils appellent à « aider à aider ». Toute la population est concernée, elle est appelée à être solidaire (cf. annexe 2).

Aujourd'hui encore, Emmaüs se bat pour les droits de chacun·e, lutte contre la pauvreté et l'exclusion (Auger & Reynaud, 2011). En 2019 a lieu, dans la salle du Conseil National à Berne le cinquantième anniversaire du *Manifeste universel* du mouvement Emmaüs. Pour cet événement, les 350 organisations membres d'Emmaüs International, réparties dans 37 pays sur 4 continents proclament à nouveau les valeurs et les principes qui sont au centre de leurs actions et plus que jamais d'actualité (Emmaüs international).

2.1.3 Les trois branches du mouvement

Le mouvement Emmaüs est composé de trois branches qui représentent ses trois grands secteurs d'activités (Emmaüs Défi, s.d.).

La branche communautaire

Il s'agit du secteur principal d'Emmaüs. Il existe un grand nombre de communautés dans le monde qui accueillent des personnes en rupture sociale (les compagnes et compagnons). Ces dernières sont accueillies de manière inconditionnelle et pour une durée non déterminée. Il s'agit d'un lieu de vie, d'accueil et de travail. Dans les différentes communautés, l'activité principale consiste à récupérer des objets reçus (meubles, vêtements, bibelots, etc.). Ils sont remis en état puis revendus à un prix très bas. Les différentes communautés Emmaüs sont autosuffisantes et ne reçoivent aucune subvention étatique (Emmaüs Défi, s.d.).

Pour la suite de ce travail, c'est cette branche qui va principalement nous intéresser.

La branche action sociale et logement

Cette deuxième branche est constituée de différentes structures qui consistent à : rénover des logements ; aider les personnes sans domicile fixe ; lutter contre le surendettement et trouver des habitations bon marché pour les personnes dans le besoin. Ce secteur prend en compte les différentes structures d'insertion rattachées à Emmaüs. Nous pouvons entre autres citer les organisations suivantes s'occupant de cela : Emmaüs Solidarité, Fondation Abbé Pierre, SOS Familles Emmaüs, Emmaüs Habitat (Emmaüs Défi, s.d.).

La branche économie solidaire et insertion

Dans cette branche, nous trouvons différentes activités. Certaines associations sont constituées uniquement de bénévoles et fonctionnent semblablement aux communautés. Ainsi, tous leurs bénéfices sont reversés à la solidarité. Il s'agit des ami·e·s d'Emmaüs. Nous avons également les « relais » qui sont des entreprises travaillant dans le recyclage et le réemploi du textile. Emmaüs Défi fait partie de cette branche et accueille sans condition toute personne souhaitant se réinsérer professionnellement ou socialement (Emmaüs Défi, s.d.).

2.1.4 Valeurs et principes d'actions

Le grand combat du mouvement est de permettre aux individus les plus démunis·e·s de devenir acteurs ou actrices de leur vie en aidant les autres (Emmaüs international). Emmaüs s'engage également pour lutter contre les causes de la misère. Ce mouvement s'est développé aux quatre coins du monde (Emmaüs international). Les valeurs du mouvement sont au cœur des actions qu'Emmaüs effectue et sont un repère pour les membres. Elles permettent de se projeter dans l'avenir. Quant aux principes d'action, ils permettent de préciser la manière dont Emmaüs va vivre ses valeurs et les mettre en place de manière concrète (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016).

La première valeur prônée par le mouvement est **le respect de l'Homme et de sa dignité** qui demande d'accepter la diversité de chacun·e tout en pensant la singularité de chaque individu. C'est grâce au

respect que les personnes pourront trouver ou retrouver leur dignité. Quant aux principes d'actions qui permettent de vivre cette valeur, nous pouvons citer la tolérance et la lutte contre toute forme de discrimination. De plus, un principe d'action central dans les communautés est de « mettre le travail au service de la dignité » (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016).

Pour continuer, nous pouvons citer les valeurs **de partage et d'égalité**. Elles nous rappellent que personne n'est propriétaire de ce qu'elle/il peut acquérir avec l'aide d'autrui. Il s'agit de partager le travail, les biens, les difficultés, le savoir, les compétences, les responsabilités et de promouvoir le don (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016).

Une autre valeur importante mise en exergue par le mouvement est **l'ouverture**. Elle permet de connaître l'autre, les questions qui se posent et « ouvre à la réciprocité » (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016). Les principes d'actions associés sont le fait de promouvoir l'éducation et la culture afin que chacun-e puisse éveiller sa conscience et favoriser le vivre-ensemble. De plus, il s'agit d'informer, de former et de sensibiliser chacun-e (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016).

La solidarité s'exprime beaucoup dans les communautés. La volonté de vivre ensemble est une force pour affronter les difficultés. Nous pouvons y associer **la fraternité** qui s'exprime dans le fait de venir en aide aux plus démunis-e-s. Les principes d'actions sont : « redistribuer la richesse et réduire les inégalités ; vivre la solidarité comme un engagement politique ; responsabiliser, garantir la pérennité et être cohérent, résoudre les conflits (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016).

Une valeur essentielle est **l'accueil**. Les communautés sont tout d'abord un lieu de vie où chacun-e a le droit d'être accueilli-e pour une durée indéterminée. La seule obligation qu'ont ces personnes est le respect des règles de vie, notamment la sobriété, la non-violence et l'honnêteté, ainsi que de travailler en se mettant au service des plus démunis-e-s. En accueillant des personnes dans le besoin, les communautés leur accordent leur confiance et leur permettent de retrouver une certaine dignité et place dans la société en se mettant au travail. Le fait d'œuvrer pour une cause spécifique, celle de venir en aide aux plus démunis-e-s, demande de l'implication (Emmaüs Alençon, 2009). En ce sens, il s'agit d'être à l'écoute et d'accompagner les personnes en étant attentifs ou attentives à leurs besoins et leurs souhaits (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016).

Le **travail** demeure, selon Auger et Reynaud, la principale valeur identifiée chez Emmaüs. Comme tout le monde doit pouvoir travailler, personne ne peut s'en décharger. Chaque personne doit pouvoir aider et faire du mieux qu'elle peut. Le travail est donc adapté en fonction des capacités de chacun-e (Auger & Reynaud, 2014). Les auteurs explicitent que « (...) le développement de la valeur travail vise à rappeler des valeurs essentielles, de dignité. » (Auger & Reynaud, 2014, p. 199).

Le mouvement Emmaüs met en avant deux principes d'actions qui sont transversaux à toutes les valeurs, toutes les actions : « **Agir en priorité pour les plus faibles.** » et « **Accepter et respecter les différences.** » (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016).

Pour résumer, Baldy dit : « Des valeurs de fraternité et de solidarité, le refus et la lutte contre les injustices, l'engagement de « *servir en premier le plus souffrant* », une dignité retrouvée grâce au travail, la participation à l'éveil des consciences ; tels sont les points clés du Manifeste universel, texte de référence du mouvement Emmaüs, que les associations Emmaüs tentent de mettre en application sur le terrain depuis maintenant plus de cinquante ans. » (Baldy, 2007, p. 115).

2.1.5 Les acteurs et actrices du mouvement

Ci-dessous, nous pouvons citer les principales actrices et principaux acteurs dans les communautés Emmaüs. Elles/Ils ont toutes et tous la responsabilité de « faire vivre une dynamique collective » (Emmaüs France, 2007, p. 6). Toutes les relations reposent sur la confiance et le respect (Emmaüs France, 2007).

- **Les compagnes et compagnons** : C'est ainsi que sont appelées les personnes accueillies dans les communautés. Il s'agit souvent d'individus en situation d'exclusion. Emmaüs cherche à leur rendre leur dignité et un équilibre personnel en leur offrant la possibilité de travailler et de faire valoir leurs compétences (Emmaüs France, 2007).
- **Les ami·e·s** : Ce sont des bénévoles du mouvement Emmaüs. Elles/Ils apportent leur aide et leur expérience. Elles/Ils démontrent également que malgré la condition de chacun·e, la rencontre est possible entre tous les Hommes (Emmaüs France, 2007).
- **Les équipes responsables** : Ce sont les personnes qui encadrent et animent les communautés au quotidien. Leur formation est surtout assurée à l'interne, principalement aux métiers de l'accueil, de l'accompagnement social et de la gestion et de l'organisation. Les responsables sont également des militant·e·s du Mouvement Emmaüs. De plus, des intervenant·e·s du milieu social formé·e·s viennent parfois renforcer les équipes responsables (Emmaüs France, 2007).
- **Les autres acteurs ou actrices salarié·e·s** : Il s'agit du personnel salarié qui contribue à la communauté en occupant des fonctions distinctes de celle des responsables (Emmaüs France, 2007).
- **Les personnes en insertion** : Ce sont des personnes qui souhaitent s'insérer et qui participent au travail des communautés (Emmaüs France, 2007).

Ainsi, nous comprenons que les communautés Emmaüs fonctionnent grâce à de nombreux individus occupant des fonctions différentes. Pour la suite de ce travail, je vais principalement m'intéresser à ces différentes personnes actrices du mouvement. J'aimerais notamment centrer ma recherche sur les personnes qui accompagnent les compagnes et compagnons.

2.2 Travailler au sein de la communauté

Dans cette rubrique, je vais m'intéresser aux éléments qui me paraissent importants quant à ces différent·e·s acteurs et actrices et leur travail au sein des communautés.

2.2.1 Les professionnel·le·s à Emmaüs

De nos jours, la réinsertion professionnelle et la réintégration dans la société des personnes marginalisées est un grand enjeu pour le travail social. C'est pourquoi je me demande comment s'articule le travail avec les compagnes et compagnons et quel est le profil d'un·e professionnel·le œuvrant à Emmaüs.

Marie Loison-Leruste, a écrit un article s'intitulant « Au cœur de l'exclusion. Enquête auprès des salariés d'Emmaüs ». Elle s'intéresse aux professionnel·le·s engagé·e·s dans les communautés Emmaüs. Elle parle de « sortir de la logique humanitaire d'assistance et de la prise en charge unilatérale pour penser une relation plus active avec le public et l'inciter à l'autonomie. » (Loison-Leruste, 2015, p. 364). L'auteure explicite que le secteur social, tout comme l'association Emmaüs, aimerait changer la prise en charge des personnes en mettant en avant l'autonomisation. Ce souhait de changement peut avoir un impact sur la professionnalisation des salarié·e·s d'Emmaüs. En effet, passer d'une relation d'assistance à une relation active avec les compagnes et compagnons afin de leur donner du pouvoir d'agir demande d'avoir certaines compétences professionnelles en lien avec le travail social (Loison-Leruste, 2015).

Dans son article, Loison-Leruste parle d'une différence de vision de la part des salarié·e·s d'Emmaüs. Certain·e·s d'entre elles/eux pensent que le fait d'être militant·e suffit pour travailler dans un tel

contexte, alors que d'autres sont plutôt pour la professionnalisation des salarié-e-s accompagnant les compagnons. Il y a une certaine tension entre militantisme et professionnalisme (Loison-Leruste, 2015). Plusieurs profils se retrouvent au sein des salarié-e-s d'Emmaüs. Loison-Leruste en distingue trois : « ceux qui ont reçu une formation en travail social ; ceux qui ont des diplômes et une formation mais dans des domaines différents de celui du travail social ; et les « faisant fonction » qui n'ont aucun diplôme de référence et aucune formation en travail social. » (Loison-Leruste, 2015, p. 365). Pour ainsi dire, nous avons trois catégories importantes de travailleurs ou travailleuses qui effectuent, semble-t-il, le même travail.

Pour continuer, Stéphane Rullac, éducateur spécialisé, a fait une étude sur la question des « faisant fonction » d'Emmaüs en France. Il parle principalement des enjeux de professionnalisation (Rullac, 2012). Pour commencer, il donne une définition de ce qu'est un « faisant fonction ». Rullac parle alors des professionnel-le-s de l'action sociale n'ayant « pas de diplôme de référence pour des fonctions éducatives historiques » (Rullac, 2012, p. 175). Il peut s'agir d'individus travaillant dans l'action socio-éducative avec des enfants, des adolescent-e-s ou des adultes, mais également des travailleurs ou travailleuses œuvrant dans le cadre de missions en lien avec la protection de l'enfance, la protection judiciaire. Il s'agit également des praticien-ne-s dans le cadre de la réinsertion sociale ou de l'accompagnement du handicap (Rullac, 2012). Du fait qu'il y ait des « faisant fonction », un débat peut survenir quant à la professionnalisation des métiers de l'action sociale « à partir du critère de la qualification de ceux qui n'en possèdent pas. » (Rullac, 2012, p. 176).

Dans de l'urgence sociale en 1992, il a fallu engager des personnes pour assurer l'accueil de nuit dans différents centres d'hébergement d'Emmaüs. Rullac explicite que « non seulement il a été nécessaire de recruter massivement et rapidement, mais de plus, le profil de poste n'était pas bien défini. » (Rullac, 2012, p. 181). Ainsi, une fonction nouvelle s'est créée dans ces centres, regroupant des personnes ne s'inscrivant dans aucun métier défini. Il était nécessaire d'engager des personnalités fortes, capables de tenir tête à des individus sans domicile fixe (SDF) durant une nuit. Etant donné que seules quelques personnes, non diplômées, acceptaient d'effectuer ce travail, elles étaient engagées. De plus, l'employeur n'aurait pas été capable de rémunérer à sa juste valeur un-e professionnel-le de l'action sociale ayant un diplôme en travail social. L'objectif était d'offrir aux permanent-e-s de nuit une possibilité de formation (Rullac, 2012).

Rullac en vient à dire que les enjeux liés à la question de la professionnalisation sont complexes. En effet, 60% des personnes travaillant dans l'accompagnement des bénéficiaires d'Emmaüs ont un diplôme en dehors de celui du travail social et 20% de ces professionnel-le-s ont obtenu leur diplôme à l'étranger et donc ne sont pas reconnu-e-s en France (Rullac, 2012). De plus, le vieillissement des salarié-e-s implique une difficulté pour la formation (Rullac, 2012). En effet, des personnes travaillant depuis longue date à Emmaüs, à qui on demande de se former, ne vont pas accepter de commencer une formation. Rullac relève également que la majorité pense qu'une formation n'est pas nécessaire pour mieux travailler, évoluer professionnellement ou être mieux payé. Cette négativité s'explique notamment par les difficultés que peuvent rencontrer les salarié-e-s dans leur formation, particulièrement au niveau de la situation familiale, financière mais encore de l'aménagement des horaires ou d'une faible confiance en soi (Rullac, 2012). Ces différents enjeux expriment la complexité liée à la professionnalisation de ces métiers de l'action sociale. Nous constatons que professionnaliser les métiers dans l'accueil d'urgence dépend de nombreux éléments. En outre, Rullac relève un élément qui interroge sur la question de la professionnalisation. Il dit que « l'absence de qualification représente une cause d'usure pour les professionnel-le-s qui ne sont pas totalement armé-e-s pour faire face aux situations quotidiennes et qui sont aussi limité-e-s dans leurs possibilités d'évolution de carrière en interne ou en externe. » (Rullac, 2012, p. 186). Rullac relève encore qu'il est important de traiter cette question de professionnalisation. Effectivement, il parle du risque de maltraitance qui pourrait faire surface vis-à-vis des professionnel-le-s non-formé-e-s mais également vis-à-vis des usagers et usagères. Il soulève également la question du *burn out* (Rullac, 2012).

2.2.1.1 Profil militant ?

Pour commencer, nous allons voir ce que veut exactement dire « être militant·e ». Nous allons nous centrer sur la définition de Jean-François Gaspar, cité par Clémence Helfter. En effet, il classe les professionnel·le·s du travail social en trois grandes catégories : les travailleurs ou travailleuses sociales « cliniques », « normatifs » ou « militants » (Helfter, 2014, p. 81). Ce sont ces derniers/dernières qui vont principalement retenir notre attention ici. Effectivement, la ou le professionnel·le militant·e est celle/celui qui voit dans des problèmes plutôt individuels ou collectifs un problème social global. Le ou la militant·e est là pour une cause précise, pour la défendre et dénoncer les injustices. Il s'agit d'un travailleur ou d'une travailleuse très disponible qui effectue parfois des accompagnements hors des heures de travail. Elle/il est la voix de l'usager ou de l'usagère et dirige ses pratiques vers celles ou ceux capables d'influencer les « faits sociaux » (Helfter, 2014). De plus, le ou la militant·e est très engagé·e politiquement. Elle/il a besoin d'agir et de ne pas subir, de pouvoir transformer la réalité. Souvent, elle/il dépasse les missions institutionnelles et souhaite s'engager davantage. Il s'agit souvent de personnes qui créent des associations, qui militent pour une cause et à qui on fait appel pour porter de la voix (Helfter, 2014).

Je souhaite maintenant me centrer sur la question du profil « militant » d'un travailleur ou d'une travailleuse à Emmaüs. L'article « Entre social et humanitaire : générations militantes à Emmaüs » d'Axelle Brodriez parle principalement de l'évolution des générations militantes à Emmaüs. Grâce à la médiatisation, l'abbé Pierre s'attire des soutiens (Brodriez, 2009). En France, les premiers militants arrivent dans les années 1950, ils sont regroupés en trois catégories :

1. Des hommes endurcis au profil très tourmenté, étant prêts à s'investir dans du travail de récupération et d'encadrement des compagnons ;
2. Des chrétiens solides ouverts à l'international ;
3. Des journalistes de la presse écrite et de la radio qui s'engagent durablement (Brodriez, 2009).

C'est après l'appel du 1^{er} février 1954 de l'abbé Pierre que deux nouveaux types de militants viennent s'installer dans les communautés. Premièrement, des hommes très qualifiés avec beaucoup d'expérience arrivent à Emmaüs car ils se sentent redevables de ce qu'ils ont reçu. En somme, ils ont honte d'être venus au monde avec tant d'argent. Deuxièmement, des hommes de terrain solides viennent par attrait pour la figure de l'abbé Pierre (Brodriez, 2009).

Cette évolution nous montre bien les différents profils des personnes qui s'engagent à Emmaüs. Pour continuer, de 1957 à 1967, des nouveaux profils de militant·e·s font surface. En effet, plusieurs d'entre elles/eux sont issu·e·s de familles modestes. Il s'agit d'un engagement « fraternel » (Brodriez, 2009). Ces militant·e·s viennent avec une certaine expérience (scoutisme) et s'engagent pour « le projet social des communautés » (Brodriez, 2009). Elles/Ils semblent avoir des convictions politiques de gauche mais restent néanmoins discrets/discrètes sur leurs opinions politiques. Certain·e·s deviennent ainsi des responsables salarié·e·s, malgré le fait de ne pas avoir fait de grandes études et sans grandes expériences professionnelles (Brodriez, 2009).

2.2.2 Indépendance financière

Les communautés Emmaüs sont indépendantes financièrement, c'est une de leur volonté (Auger & Reynaud, 2011). En effet, cela fait partie de leurs valeurs centrales et donne la possibilité aux individus de devenir acteurs du mouvement, d'avoir une liberté de décision et de mouvement et ainsi de « retrouver leur dignité d'homme » (Auger & Reynaud, 2011, p. 60). C'est un élément que nous pouvons également relever. Effectivement, le fait d'être indépendante financièrement demande d'être engagé·e pour Emmaüs, de défendre ses causes.

2.2.3 L'accompagnement des compagnes et compagnons

Dans un article intitulé « Les communautés Emmaüs en Europe », Joël Ambroisine s'intéresse à la « prise en charge » de certaines compagnes et certains compagnons. En effet, l'auteur explicite qu'en France, des responsables d'Emmaüs pensent que certain-e-s compagnes ou compagnons ne pourront pas se réinsérer. D'autres pensent cependant que c'est possible et organisent donc des rencontres avec les organismes sociaux de réinsertion. Quelques compagnes ou compagnons demeurent une vie entière dans les communautés Emmaüs (Ambroisine, 2014). Inversément, les communautés en Espagne font passer au premier plan l'insertion. Elles ont mis en place toutes sortes de programmes d'insertion qui prennent en compte toutes les problématiques de l'exclusion, comme le « suivi administratif, le suivi professionnel, social et thérapeutique » (Ambroisine, 2014, p. 79). Nous constatons donc que selon le pays ou même la communauté, la manière de considérer la réinsertion est très différente.

Si nous cherchons la définition du mot « accompagner », l'auteur Arthur Thomas, éducateur spécialisé, nous dit qu'il inclut la notion de « compagnon » qui signifie « copain ». Il explicite que cela implique de « se joindre à quelqu'un pour aller où il va. Se joindre à, s'ajouter à ... » (Thomas, 2017, p. 81). De plus, si nous nous penchons sur l'étymologie du mot « compagnon », il vient des mots latins *cum* et *pane* et si nous traduisons littéralement, il s'agit de « celui qui partage le pain avec ». Il importe donc d'entrer en relation et de prendre le temps de créer un lien de confiance pour devenir un « compagnon ». Tous ces termes s'entremêlent et nous voyons qu'être compagne ou compagnon signifie être là pour accompagner l'autre là où elle/il veut aller.

Nous allons maintenant nous centrer sur la notion d'accompagnement en général. Plusieurs auteur-e-s se sont intéressé-e-s au sujet.

2.3 L'accompagnement

Depuis vingt ans, le terme d'accompagnement ne cesse d'évoluer et est devenu une notion phare dans le domaine du social. En effet, il renvoie à « l'accompagnement de la fin de vie, à la conduite accompagnée, à la recherche d'emploi ou au partage d'un moment » (Paul, 2009, p. 13). Dans les années 1970-80, ce terme renvoie aux tâches de la vie de tous les jours dans une institution. Nous pouvons citer le lever, la toilette, les repas, etc.

2.3.1 Définition

Nous allons tenter de comprendre le concept « d'accompagnement ». Tout d'abord, Maela Paul, dans son article « L'accompagnement dans le champ professionnel » dit que l'accompagnement est devenu un terme très utilisé de nos jours dans le domaine du travail social. Cette notion n'a aucune uniformité, elle peut renvoyer à une posture, à une relation ou à une fonction (Paul, 2009). Plusieurs termes sont souvent associés à celui d'accompagnement. En effet, nous avons la notion de *prise en charge* qui renvoie plutôt à une gestion extérieure des besoins de la personne, conçue comme objet. Nous avons également la notion de *suivi* qui se rattache à un lien contrôlant, toujours extérieur. En revanche, le terme *d'accompagnement* renvoie à l'implication dans une relation, c'est-à-dire que l'accompagnant-e incite l'accompagné-e¹ à devenir un « sujet-acteur » (Paul, 2009, p. 17). Nous comprenons donc que l'implication dans la relation ainsi que l'importance de donner à la personne les moyens d'y arriver par elle-même sont les points importants que l'auteure explicite.

De plus, Marie-France Freynet définit l'accompagnement comme « l'action de se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui » (Freynet, 2003, p. 42). Ainsi, l'accompagnant-e ne choisit pas la direction à prendre, elle/il est en retrait et respecte l'autonomie de l'autre. Freynet explicite que celle ou celui qui accompagne va « de compagnie avec » celle ou celui qui est accompagné-e (Freynet, 2003, p. 42). Nous pouvons encore ajouter à la définition de Freynet celle de Gérard Zribi qui définit

¹ Dans ce texte, nous allons souvent traiter des notions « d'accompagnant-e » (celle ou celui qui accompagne) et « d'accompagné-e » (celle ou celui qui est accompagné-e).

l'accompagnement comme une relation entre professionnel·le·s et bénéficiaires. Cette relation se base sur « le dialogue, la participation, l'information mutuelle et la co-construction des solutions » (Zribi, 2017, p. 6). Ainsi, nous remarquons que les notions à prendre en compte lorsque nous parlons d'accompagnement sont : l'implication, le respect, l'autonomie, la participation et la co-construction.

Comme nous l'avons vu précédemment, la notion d'accompagnement actuelle ne renvoie pas à un·e accompagnant·e qui est expert·e. En effet, « l'accompagnement fait passer de la relation d'aide à l'aide de la relation » (Paul, 2009, p. 21). Il n'est plus question de pression extérieure ou de contrôle de la part de celle ou celui qui accompagne mais bien d'inviter la personne à agir. Il s'agit de considérer l'accompagné·e comme sujet capable de faire preuve d'autonomie, de la/le considérer dans sa globalité et personnaliser les projets de chacun·e. Il n'existe donc pas d'accompagnement standard pour des personnes se rejoignant dans une même difficulté. Chaque accompagnement se fait de manière personnalisée en mettant la relation ainsi que le lien au centre (Paul, 2009).

2.3.2 L'accompagnant·e

2.3.2.1 *Son rôle*

Celle ou celui qui accompagne, comme nous l'avons mentionné précédemment, n'est plus perçu comme la personne qui détient le savoir. En effet, le rôle de l'accompagnant·e a beaucoup évolué ces dernières années. C'est un rôle qui doit tenter de dynamiser la relation avec l'accompagné·e. En ce sens, il s'agit de repérer les compétences et ressources de la personne dans son parcours de vie, tant au niveau professionnel que personnel (Lestienne & Dubruille, 2009). De plus, l'accompagnant·e est là pour offrir un cadre sécurisant permettant à l'accompagné·e de développer ses propres compétences et sa capacité d'autonomie. En somme, nous comprenons bien que celle ou celui qui accompagne n'est pas là pour imposer ses idées. Elle/Il est présent·e afin de donner diverses ressources de nature différentes (recadrage, questionnement, mise en situation, etc.) à la personne afin que celle-ci puisse ensuite décider elle-même de ce qu'elle souhaite pour sa vie (Lestienne & Dubruille, 2009). Pour ce faire, Lestienne et Dubruille mentionnent le projet personnalisé. Il peut être un outil pertinent et faisable pour permettre à la personne « d'être en accord avec sa vie » (Lestienne & Dubruille, 2009, p. 79). Ce projet peut également permettre de garder un équilibre entre les contraintes institutionnelles et le développement personnel (Lestienne & Dubruille, 2009). En résumé, les auteurs disent qu'être accompagnant·e c'est « ouvrir un espace d'éveil critique en dépassant les risques de jouer le donneur de leçons ou de conseiller déguisé » (Lestienne & Dubruille, 2009, p. 83).

En outre, Boucenna, experte dans le domaine de l'accompagnement, ajoute que l'accompagnant·e demeure présent·e auprès de la personne accompagnée afin de lui redonner un « sentiment de capacité » (Boucenna, 2017, p. 63). Le rôle de l'accompagnant·e est alors de promouvoir le pouvoir d'agir de l'autre tout en faisant en sorte que cet·te autre puisse se percevoir positivement. C'est ainsi qu'accompagné·e et accompagnant·e co-construisent (Boucenna, 2017).

2.3.2.2 *Sa posture*

La posture de l'accompagnant·e n'est autre que celle de facilitateur ou facilitatrice. En effet, elle/il doit pouvoir créer les conditions afin que la personne accompagnée soit apte à construire son expérience et avoir une réflexion sur sa propre vie. Ainsi l'accompagnant·e renonce à toute forme d'expertise et se retrouve à côté de l'individu afin qu'il y ait un apprentissage. Ce dernier se fait par l'accueil et l'écoute, la participation et le cheminement côte à côte de l'accompagnant·e et l'accompagné·e. Par cette mise en œuvre, l'accompagnement, comme nous l'avons vu précédemment, s'apparente au compagnonnage (Paul, 2009). Berger, cité par Boucenna, évoque tout de même qu'il y a une forme de hiérarchie qui se forme entre l'accompagnant·e et l'accompagné·e (Boucenna, 2017). Il ne parle pas de rapport de soumission ou d'égalité mais bien que celle ou celui qui est accompagné·e « donne le rythme et la mélodie » (Boucenna, 2017, p. 61). Nous comprenons donc que la posture de l'accompagnant·e consiste à suivre ce rythme.

Pouvons-nous parler de relation symétrique dans l'accompagnement ? Boucenna, explique qu'à partir du moment où il y a un·e aidant·e et un·e aidé·e, il peut y avoir des asymétries dans la relation. Or, elle nuance cela en disant qu'accompagner c'est s'inscrire dans le projet de l'autre et cette posture de porteur ou porteuse du savoir disparaît. En effet, la relation qui se forme implique un partenariat et donc « un rapport de nécessité réciproque » (Boucenna, 2017, p. 62). En lien avec ce qui précède, Boucenna explicite que grâce à la relation qui se crée entre les différentes personnes, il est possible d'identifier les vulnérabilités de chacun·e. Ainsi, la comparaison entre les deux n'est plus possible et la posture de l'accompagnant·e tout comme celle de l'accompagné·e tendent vers un « processus d'accueil bienveillant » de l'un·e envers l'autre (Boucenna, 2017, p. 63). Lorsque l'accompagnant·e reconnaît ses propres vulnérabilités, elle/il peut déployer de la sollicitude. Ceci aura pour effet de créer un rapport différent avec l'accompagné·e dans le sens où celle/celui qui accompagne peut recevoir autant qu'elle/il donne (Boucenna, 2017). L'auteure montre donc qu'une symétrie est possible dans la relation d'accompagnement et qu'elle dépend beaucoup de la posture qu'adopte l'accompagnant·e (Boucenna, 2017).

Après avoir vu ce qu'était le mouvement Emmaüs et traité la notion d'accompagnement, nous allons maintenant mettre en parallèle ces différents éléments et nous centrer sur la problématique.

3 Formulation de la problématique

Précédemment, nous avons découvert les valeurs propres à Emmaüs. De plus, nous avons constaté que de nombreuses personnes étaient actrices pour véhiculer ces valeurs et faire fonctionner les communautés. Les notions d'accueil inconditionnel, de dignité par le travail et de respect de l'homme apparaissent récurrentement. **C'est pourquoi je souhaite mener mon travail en analysant les relations entre les différent·e·s professionnel·le·s et les compagnes et compagnons d'Emmaüs en lien avec les différentes valeurs du mouvement. En effet, je souhaiterais comprendre comment elles sont appliquées de nos jours dans les communautés Emmaüs.**

Pour commencer, nous avons donc vu que de nombreuses personnes participent à la vie des communautés. En effet, il n'y a pas uniquement des salarié·e·s mais aussi des personnes en insertion professionnelle, des compagnes et compagnons ainsi que des bénévoles ami·e·s d'Emmaüs. Toutes ces personnes œuvrent ensemble afin de faire perdurer le mouvement, véhiculer les valeurs principales et pouvoir redonner une dignité et une place dans la société aux compagnes et compagnons d'Emmaüs. Ainsi, je souhaite centrer ma recherche sur l'accompagnement de ces derniers/dernières. Je me demande également qui sont les personnes qui accompagnent au quotidien les compagnes et compagnons d'Emmaüs. Est-ce que ce sont des salarié·e·s ? Des ami·e·s ? Des bénévoles ? Des autres compagnes ou compagnons ?

Pour continuer, les valeurs véhiculées par le mouvement sont très fortes. Nous pouvons les retrouver sur plusieurs sites internet d'Emmaüs mais également dans de nombreux articles portant sur ce mouvement. Comment les acteurs et actrices du mouvement travaillent-elles/ils au quotidien pour mettre en place ces valeurs ? La notion d'accueil inconditionnel est très répandue dans les communautés. En effet, chaque personne doit pouvoir être accueillie comme elle est, sans restriction ni préjugés. Celle ou celui qui se présente dans une communauté bénéficie, si elle/il est dans le besoin, d'un toit et de nourriture. De ce fait, j'aimerais comprendre comment se vit cet accueil inconditionnel au quotidien dans la réalité du terrain.

En outre, le travail est également une valeur centrale à Emmaüs. En effet, il permet d'une part de faire perdurer l'autonomie financière de chaque communauté et d'autre part, de retrouver une certaine dignité. A chaque personne accueillie, il est demandé de travailler, de pouvoir rendre service à la communauté. Ainsi, je me questionne quant à cette valeur qu'est le travail et les bénéfices qu'elle peut avoir pour un individu. Est-ce qu'il permet une forme d'accompagnement ? Comment sont pris en compte les capacités et difficultés de chacun·e ?

Ensuite, nous avons vu dans l'article de Rullac qu'auparavant, il était nécessaire d'engager des personnalités fortes, capables de tenir tête à certaines compagnes ou certains compagnons. De ce fait, je me questionne notamment sur l'engagement et le profil d'une personne qui souhaite travailler en lien avec les compagnes et compagnons. Rullac parle de professionnalisation du métier. Comment cela se passe-t-il dans la communauté que je vais aller visiter ? Quelles sont les personnes qui accompagnent au quotidien les bénéficiaires d'Emmaüs ? Qu'est-ce qui les motive et les anime ? Le travail décrit par Rullac paraît difficile et lourd, comment cela se passe-t-il dans la réalité ?

De plus, comme nous l'avons vu précédemment, les communautés Emmaüs s'autogèrent financièrement. Ceci est très spécifique à l'institution et par cela, je me demande comment se traduit l'engagement des personnes à ce niveau-là ? Nous savons que cette indépendance financière est une valeur très importante au sein des communautés. Ainsi je me demande si les salarié·e·s y travaillant prêtent attention à cela et comment elles/ils s'engagent face aux compagnes et compagnons et aux communautés ? S'agit-il d'un engagement militant ? Et les personnes qui ne sont pas salariées du mouvement, comme les bénévoles et même les compagnes et compagnons, comment vivent-elles/ils cette indépendance financière ? Est-ce que cela les motive davantage à travailler ?

Puis, comme nous l'avons vu avec Ambroisine (2014), certaines compagnes et certains compagnons restent une vie entière dans la communauté. Elles/Ils s'y sentent bien et continuent de travailler pour

celle-ci. Nous avons également vu que l'accueil n'avait pas de limite dans le temps. En effet, une compagne ou un compagnon peut rester le temps qu'elle/il le souhaite. Les questions que je me pose maintenant quant à cela sont : qu'en est-il de celles/ceux qui restent une vie dans la communauté ? Deviennent-elles/ils des accompagnant-e-s pour les nouveaux ou nouvelles arrivé-e-s ? Sont-elles/ils des « modèles » ou des « grands frères/soeurs » pour ceux/celles qui arrivent dans la communauté ? Comment se traduisent les liens entre les différent-e-s compagnes et compagnons ? Y a-t-il une relation d'accompagnement qui peut se construire ? Je me questionne également sur les différent-e-s compagnes et compagnons accueilli-e-s, comment sont leurs relations ? Qui aide qui ?

Le premier compagnon d'Emmaüs était George Legay, un homme souhaitant se donner la mort. L'abbé Pierre, fondateur d'Emmaüs, lui redonne espoir et lui demande de venir « *aider à aider* ». En effet, il lui propose de l'aider à venir en aide aux plus démunis-e-s et par cela retrouver une dignité et une envie de vivre. De plus, ceci reste un élément que nous retrouvons dans plusieurs communautés : *aider à aider* ! (Communauté Emmaüs Sion, s.d.). C'est pourquoi je me demande comment cela se traduit dans les communautés en Suisse ? Est-ce que les personnes ressentent cette « valeur » dans les communautés ? Et comment s'y prennent les accompagnant-e-s pour travailler ceci avec les compagnes et compagnons ?

En outre, nous avons vu avec Lestienne et Dubruille que les intervenant-e-s dans l'accompagnement des personnes se positionnent de moins en moins en expert-e-s ou en formateurs/formatrices. Le savoir n'appartient pas uniquement à celle/celui qui accompagne mais à toutes les parties. Il sera pour moi intéressant de savoir ce qu'il en est à Emmaüs. En effet, les salarié-e-s, compagnes et compagnons se côtoient quotidiennement et travaillent ensemble pour un même but. Cela me pousse à me questionner quant à l'accompagnement en lien avec ce positionnement d'expert-e ou non. Les relations entre les différentes personnes travaillant dans la communauté sont-elles horizontales ? Ou avec une forme de hiérarchie ? Et comment se fait l'accompagnement dans ce cas-là ?

Toujours en lien avec l'accompagnement, Maela Paul parle du fait que pour accompagner de manière adéquate, il est important d'insérer la personne dans son histoire et dans son environnement. Or Emmaüs prône le fait que le passé de la personne n'importe pas et que ce sont « ici et maintenant » qui importent. Il est vrai qu'à Emmaüs, la compagne ou le compagnon peut, se elle/il le souhaite, garder son histoire pour elle/lui et ne rien divulguer à son sujet. Personne n'obligera la compagne ou le compagnon à parler de sa vie et aucune question ne lui sera posée. Ainsi, je me demande quelle sorte d'accompagnement se fait à Emmaüs ? Comment accompagner une personne dans ce contexte-là ?

Par ailleurs, les racines des mots « compagnon » et « accompagnement » sont les mêmes. Effectivement, comme nous l'avons vu avec Thomas précédemment, dans le mot « accompagnement », il y a la notion de « compagnon » qui explicite de « se joindre à... ». Ces différents termes sont intimement liés et me poussent à me questionner quant à l'accompagnement qui se fait dans les communautés. En effet, je souhaite comprendre un peu mieux le lien entre ces différentes notions ayant la même racine étymologique.

La notion d'accompagnement demeure très vague et difficile à définir. De ce fait, je me suis basée sur plusieurs auteur-e-s qui en parlent. J'aimerais maintenant voir si le travail d'accompagnement effectué à Emmaüs se rapproche de celui défini par ces auteur-e-s ou s'il diffère totalement. Je souhaiterais également voir quels sont les convergences et les divergences en lien avec l'accompagnement défini précédemment.

En somme, pour mieux comprendre les relations entre les salarié-e-s du mouvement ainsi que les compagnes et compagnons, je vais analyser comment sont vécues et mises en places les valeurs d'Emmaüs au quotidien et dans la réalité du terrain. De ce fait, je pourrai comprendre comment se fait l'accompagnement des compagnes et compagnons depuis leur arrivée jusqu'à leur éventuel départ de la communauté.

3.1 Objectifs

Mes objectifs sont en lien avec ma problématique. Ils se divisent en deux parties : ceux regroupant les aspects formels et organisationnels et ceux en lien avec le contenu de ce travail.

En lien avec la forme et l'organisation :

- Être capable de créer une grille d'entretien permettant la récolte sur le terrain ;
- Pouvoir mener une recherche sur le terrain ;
- Pouvoir synthétiser les éléments récoltés sur le terrain ;
- Mener une analyse logique et en lien avec les résultats obtenus lors des entretiens.

En lien avec le contenu :

- Comprendre comment se fait un accompagnement avec une compagne ou un compagnon ;
- Comprendre pourquoi et comment s'engagent les personnes à Emmaüs ;
- Analyser le travail effectué par les personnes dans les communautés, notamment celui en lien avec les compagnes et compagnons ;
- Analyser l'utilité ou non d'un-e professionnel-le du travail social pour accompagner les compagnes et compagnons ;
- Comprendre quel est le profil d'un travailleur ou d'une travailleuse à Emmaüs ;
- Comprendre quelles sont les valeurs qui animent un travailleur ou une travailleuse à Emmaüs ;
- Comprendre comment se traduit « aider à aider » dans les communautés ;
- Comprendre les relations entre les différent-e-s acteurs et actrices du mouvement.

4 Démarche méthodologique

4.1 Terrain de recherche

Pour mon Travail de Bachelor, j'ai choisi de travailler sur une communauté Emmaüs de Suisse Romande. Ce choix s'est fait suite à un autre module. Dans le cadre du module libre de la HES de Sierre, nous avions pour objectif de monter une exposition sur Emmaüs. Mes collègues de travail et moi-même nous sommes rendus sur place pour effectuer des entretiens et des observations. Je suis ainsi partie de ces différentes observations pour construire mon travail.

Le choix de la communauté s'est fait car je m'y étais déjà rendue et car les membres étaient très motivé·e·s et intéressé·e·s par nos différents travaux. De plus, une assistante sociale se trouve dans la communauté. Ceci est un atout pour mon travail, étant donné que je souhaite comprendre comment se fait un accompagnement dans ce contexte très particulier.

4.2 Population cible

Pour mener à bien ma recherche, je voulais m'entretenir avec des personnes qui accompagnent au quotidien les compagnes et compagnons d'Emmaüs. À travers plusieurs lectures, je me suis rendu compte que l'accompagnant·e pouvait également être la compagne ou le compagnon elle/lui-même. C'est pourquoi j'ai choisi pour ce travail d'interviewer trois salarié·e·s du mouvement mais également trois compagnes ou compagnons.

Lorsque j'ai pris contact avec la communauté en question pour mes entretiens, le directeur m'a demandé de venir sur place et de présenter mon projet aux différent·e·s travailleurs et travailleuses afin qu'elles/ils puissent dire si elles/ils sont motivé·e·s ou non à répondre à mes questions.

L'échantillon de personnes que j'ai choisi n'est pas exhaustif et reprend ainsi l'avis et les témoignages de six personnes uniquement, ce qui n'est pas représentatif de la communauté en entier.

4.2.1 Les salarié·e·s

Lors de la réunion avec toutes et tous les salarié·e·s de la communauté, tous/toutes étaient d'accord de s'entretenir avec moi. Étant donné que mon travail est qualitatif, j'ai fait un choix des personnes que j'allais questionner. Comme une seule femme était présente et que je ne souhaitais pas que mon travail ne porte que sur des hommes, je lui ai demandé de faire partie des interviewé·e·s. Ensuite, mon choix du professionnel suivant s'est fait parce qu'il fait partie de la Fédération Emmaüs Suisse (FES). Le dernier salarié que j'ai choisi pour mes entretiens est un homme engagé pour la cause Emmaüs et très motivé à répondre à mes questions.

4.2.2 Les compagnes et compagnons

Le choix des compagnes et compagnons que je voulais interroger était plus difficile. J'ai surtout interviewé ceux qui étaient d'accord de me répondre. Aucune femme n'a accepté de s'entretenir avec moi et plusieurs hommes ont refusé. Ainsi, mon choix était plus restreint. Un compagnon présent depuis la création de la communauté en question a accepté de venir répondre à mes questions. Les deux autres qui ont accepté sont là depuis moins longtemps mais ont chacun leur particularité de parcours de vie.

4.3 Technique de récolte des données

Afin de mener à bien mes recherches vers un résultat plus approfondi, j'ai choisi d'effectuer des observations et des entretiens semi-directifs sur le terrain.

4.3.1 Observation directe

J'ai été invitée lors d'une matinée dans la communauté où je souhaitais effectuer mes entretiens afin de découvrir le lieu et me familiariser avec les personnes. Durant ce moment, j'ai dans un premier temps visité la communauté (magasins, espace de tri, lieu de vie, cuisine) puis j'ai eu l'occasion de

passer du temps en compagnie de l'assistante sociale ainsi qu'un adjoint. Plusieurs événements intéressants pour mon travail se sont produits. C'est pourquoi j'ai donc choisi d'utiliser les observations que j'ai faites pour compléter mes données.

Lorsque je me suis rendue sur le terrain, je savais déjà sur quoi allaient porter mes entretiens et ce que je cherchais à observer. L'observation permet de mettre à l'épreuve, sous forme de faits, la théorie avancée auparavant. En effet, grâce à l'observation, nous pouvons rechercher la réalité du terrain et il est important de savoir sur quoi concentrer les observations avant de s'y rendre (Van Campenhoudt & Quivy, 2011).

Lorsque je suis allée la première fois sur le terrain, je n'avais pas prévu d'effectuer des observations. Ce sont les événements qui se sont produits qui m'ont poussée à prendre des notes. De ce fait, je peux dire que j'ai effectué de l'observation directe. En effet, celle-ci stipule que le chercheur ou la chercheuse pratique elle/lui-même le recueil des informations, sans s'adresser aux personnes concernées. « La particularité et l'avantage de l'observation directe sont que les informations recueillies par le chercheur sont « brutes » dans le sens où elles n'ont pas été spécialement aménagées voire arrangées pour lui. » (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p. 150). En effet, les individus observés n'interfèrent pas dans une production d'information recherchée. Cette dernière est prélevée spontanément par le chercheur ou la chercheuse au moment où un événement se produit (Van Campenhoudt & Quivy, 2011).

4.3.2 Entretiens semi-directifs

Pour récolter les données, j'ai choisi d'effectuer des entretiens semi-directifs avec l'échantillon de personnes décrit ci-dessus. En d'autres termes, l'entretien semi-directif permet au chercheur ou à la chercheuse d'avoir un certain nombre de « questions-guides » (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p. 171) qui donnent un fil rouge durant l'entretien. Ces questions demeurent relativement ouvertes et ne doivent pas forcément être posées dans l'ordre écrit, ni telles qu'elles sont formulées. La personne interviewée pourra ainsi se sentir libre de s'exprimer et c'est au chercheur ou à la chercheuse de recentrer la discussion sur l'objet de la recherche de manière aussi naturelle que possible (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). Ainsi, les entretiens semi-directifs permettent aux individus interrogés de développer au mieux leurs réponses grâce aux questions ouvertes qui sont posées. Ainsi, la méthode que j'ai choisie permet de faire une recherche qualitative.

Avant de me rendre aux différents entretiens, j'ai élaboré une grille d'entretien avec des questions ouvertes me permettant d'avoir un fil rouge lors des différentes discussions. Ma grille d'entretien (cf. annexe 3) est créée dans une logique chronologique. Elle répertorie les questions du moment où une compagne ou un compagnon arrive dans la communauté, tout ce qui se passe durant son « séjour » et ce jusqu'à son départ. Les questions-guide nommées ainsi par Van Campenhoudt et Quivy me permettent d'entamer une discussion et permettent à chaque interviewé-e de s'exprimer ou non sur un sujet. Comme le disent ces deux auteurs, il est également important que le chercheur ou la chercheuse fasse preuve d'une faible directivité afin de laisser le plus possible s'exprimer l'interlocuteur ou interlocutrice.

De plus, afin d'illustrer certaines de mes questions, j'ai créé des situations fictives sous forme de petites narrations. De ce fait, si ma question n'est pas comprise, je peux l'imager à travers des situations (cf. annexe 4).

En outre, avant de débiter mes entretiens, je me suis présentée et ai expliqué le sujet de ma recherche. J'ai créé consentement éclairé (cf. annexe 5) qui stipule que les données que je récolte sont uniquement utilisées pour ce travail et détruites ensuite. Il explicite également que l'anonymat est garanti. Une fois que la personne a signé le consentement, je mets le cadre de l'entretien et explique à chacun-e qu'elle/il n'est pas forcé-e à répondre à une question si elle/il ne le souhaite pas. En somme, les données récoltées sont d'ordre qualitatif et non exhaustives. Chaque personne a donné son accord pour que j'utilise son témoignage dans ce travail.

4.4 Limites de la démarche méthodologique

Quelques limites peuvent être identifiées dans la démarche méthodologique choisie pour ce travail. Premièrement, les entretiens effectués avec les trois compagnons étaient limités. En effet, il était difficile pour moi d'obtenir des informations. D'une part, pour rester en accord avec les principes d'Emmaüs, je n'ai pas souhaité poser de questions sur le parcours de vie des personnes et j'ai tenté de centrer mes entretiens sur leur passage dans la communauté. Le fait de ne pas poser de questions sur la vie privée m'a quelque peu limitée dans les discussions. D'autre part, les compagnons interrogés avaient parfois de la difficulté à s'exprimer. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'ils ont un parcours de vie chaotique mais également du fait qu'ils ne parlent pas forcément le français.

Deuxièmement, j'identifie une limite quant nombre de personnes interrogées. En effet, je n'ai pu interroger que six personnes dans une seule maison, ce qui ne représente pas l'entier de la communauté. Mon travail portera donc sur les propos de ces personnes-là. Il est certain que si j'avais interrogé d'autres personnes, l'analyse serait encore différente. Ainsi, ce travail n'est pas exhaustif et ne me permet pas de généraliser mes propos. Il demeure néanmoins qualitatif. Celles et ceux qui ont accepté de s'entretenir avec moi sont probablement des personnes qui se sentent bien à Emmaüs et qui sont en accord avec les valeurs défendues par le mouvement. C'est pourquoi les témoignages peuvent être restreint mais également univoques.

5 Analyse

Dans cette partie du travail, je vais analyser les propos récoltés dans mes entretiens à partir des différentes valeurs qui fondent les communautés et le mouvement Emmaüs. Nous avons : l'accueil inconditionnel, le travail, la dignité ainsi que tous les éléments qui en découlent. Chacun de ces aspects sera exploré sous différents angles. Pour commencer, nous avons l'accueil inconditionnel. Nous verrons comment il se traduit sur le terrain, comment les personnes actrices dans les communautés le prennent en compte et quelles sont ses limites.

Pour continuer, la valeur « travail » demeurera la grande partie de l'analyse. Nous allons voir que la majeure partie des relations sociales à Emmaüs se jouent au travers du travail. C'est pourquoi il sera décomposé en plusieurs points. La dignité ainsi que la solidarité se retrouveront tout au long de l'analyse. Tous ces éléments sont mis en parallèle avec le concept d'accompagnement tels que définis dans la première partie.

Pour terminer cette analyse, nous allons nous centrer sur la sémantique des mots utilisés par les personnes interviewées. En effet, lors de mes entretiens, j'ai remarqué qu'il y avait un parallèle intéressant quant aux mots utilisés dans la communauté. On parle de recyclage d'objet mais également de recyclage de personnes. C'est pourquoi la fin de mon analyse portera sur ces métaphores

Finalement, tous ces éléments permettront de répondre à ma question de recherche qui, pour rappel, était : « Comprendre ce qui se joue dans les interactions entre les différentes personnes œuvrant au quotidien dans les communautés Emmaüs. ».

5.1 L'accueil inconditionnel

L'accueil inconditionnel demeure une valeur primordiale dans les communautés Emmaüs. En effet, selon les valeurs instaurées par l'abbé Pierre, chacun-e doit pouvoir bénéficier d'une aide ou d'un toit en cas de besoin. Grâce aux différents entretiens effectués, j'ai constaté que cette valeur d'accueil inconditionnel est toujours bien présente à Emmaüs. Effectivement, si une personne frappe à la porte d'Emmaüs pour demander de l'aide, on ne lui demande ni d'où elle vient, ni son passé. Elle est dans le besoin et c'est ce qui importe, on l'accueille. « *On va simplement accueillir la personne.* » m'a dit une personne travaillant dans la communauté. Ceci paraît simple et logique. Elle m'a également dit : « *Je veux dire, nous on accueille tout le monde.* ».

Pierre A. Vidal-Naquet nous éclaire sur la notion « d'inconditionnalité ». Ainsi, quand il parle d'accueil inconditionnel, il pense à des dispositifs ouverts à tous et sans attente d'une contrepartie. L'auteur explique que l'inconditionnalité est en premier lieu « temporelle » (Vidal-Naquet, 2005, p. 11). Effectivement, on ne peut reporter la détresse sociale, l'intervention doit être faite dans l'immédiat. De plus, l'inconditionnalité est « biographique » (Vidal-Naquet, 2005, p. 11) : l'aide est donnée peu importe le parcours de vie de la personne et ce pourquoi elle s'est retrouvée en situation d'exclusion n'a plus d'importance, il faut secourir. Nous constatons que l'inconditionnalité est également interprétée de cette manière dans les communautés Emmaüs.

Dans la communauté où je me suis rendue, on ne demande pas d'où vient la personne et pourquoi elle est là. Lors de mes observations sur le terrain, j'ai pu me rendre compte de cela. En effet, un homme est arrivé pour acheter des couvertures. Il a expliqué à la personne qui faisait la vente qu'il en avait besoin car il dormait dans la rue depuis quelques jours déjà et qu'il faisait très froid la nuit (nous sommes au mois de décembre). Interpellée par ces propos, la vendeuse nous rejoint dans le bureau où je me trouvais avec l'assistante sociale et un adjoint et nous explique la situation. L'homme a ensuite été accueilli au bureau et a expliqué sa situation sans que personne ne le lui demande. Le seul élément qui lui a été demandé était de savoir s'il avait un emploi et un toit. Comme ce n'était pas le cas et qu'une chambre était libre dans la communauté, il a pu être accueilli. Cette observation m'a

permis de voir que cette notion d'inconditionnalité est bien présente et une valeur essentielle au mouvement Emmaüs.

Par ailleurs, un autre élément que nous pouvons soulever quant à l'accueil est le fait qu'une compagne ou un compagnon peut être accueilli-e à nouveau s'il part. Effectivement, on lui donne autant de chances de revenir qu'elle/il le souhaite, voici ce qu'en dit un salarié lorsque je lui demande si la personne peut revenir : « *Oui bien sûr, une deuxième, une troisième, une quatrième, une cinquième chance. C'est égal. On essaie de pas avoir d'apriori de ceux qui sont partis (...)* ». Nous voyons donc que même si la personne part (d'elle-même ou parce qu'elle a été mise à la porte), elle a toujours la possibilité de revenir et d'être à nouveau accueillie. C'est une particularité d'Emmaüs et de son accueil inconditionnel. Lorsque la personne revient, on ne veut rien savoir sur son passé, ni pourquoi elle se retrouve là à nouveau. Le cheminement est le même que pour un nouvel individu inconnu.

5.1.1 Ici et maintenant

Cette notion de « ici et maintenant » demeure très importante à Emmaüs. En effet, comme nous allons le voir, c'est le moment présent qui compte, peu importe le passé, et le futur est à venir.

« *Ma fois le passé c'est le passé. Certains ils ont des passés lourds, certains c'étaient des voleurs, certains ils ont fait de la prison parfois. S'ils veulent en parler ils en parlent. Mais ça vient tout seul finalement si t'as une bonne relation avec le compagnon.* » (Salarié d'Emmaüs). Par ces propos, nous comprenons que la personne est accueillie dans « l'ici et maintenant ». Le passé importe peu et c'est ce qu'il se passe dans le moment présent qui est au centre des préoccupations. Si la compagne ou le compagnon qui est accueilli-e ne veut rien dire de sa vie, elle/il n'y est pas forcé-e. Dans l'observation que j'ai pu faire concernant cet homme venant demander de l'aide, j'ai remarqué qu'à aucun moment l'assistante sociale ou l'autre professionnel présent ne lui avaient posé de question concernant sa vie. C'est lui-même qui a pris la parole et expliqué sa situation. Il était présent à ce moment-là, avec à la base une demande de couvertures et finalement une demande de place de compagnon, et c'est ce qui importait. Si le lendemain, il voulait repartir, il en avait le droit.

François Chobeaux, mentionne aussi cette notion d'accueil inconditionnel dans l'instant présent. Il explicite que cet accueil se fait en fonction des besoins immédiats de la personne, comme elle les ressent et telle qu'elle est dans le moment. Pour lui, l'accueil inconditionnel « (...) n'exige aucune conformité comportementale, ni aucune contrainte de faire semblant d'adhérer à un dispositif, à un programme de mobilisation ou d'insertion. » (Chobeaux, 2015, p. 65). La personne accueillie se sent ainsi comprise dans le moment, sans aucun jugement. Chobeaux explique que le fait de prendre en compte les besoins primaires de l'individu permet de recomposer la relation professionnelle. En effet, celle-ci est souvent mal vécue ou perçue par la personne accompagnée, dite « exclue » qui se sent prise dans une norme de « bonne » insertion. Rompre ainsi la hiérarchie accompagnant-e – accompagné-e permet à la personne d'être qui elle est (Chobeaux, 2015). Nous pouvons donc penser que l'accueil inconditionnel, sans jugement aucun et dans l'ici et maintenant permet à la personne accueillie de se sentir libre et pour une fois, comprise pour ce qu'elle est et ce qu'elle ressent.

En somme, nous comprenons donc que l'accueil dans les communautés se fait dans l'immédiat, sans jugement et sans vouloir savoir le passé de la personne. Ce qu'il va se passer dans son futur n'est pas primordial non plus. De ce fait, prendre en compte l'individu « ici et maintenant » demeure un aspect important de l'accueil inconditionnel.

5.1.2 Limites de l'accueil

Accueillir de manière inconditionnelle est-il toujours possible ? Nous allons voir qu'il y a certaines limites dans cet accueil inconditionnel. En effet, dans la réalité du terrain, cette valeur n'est parfois pas applicable. C'est ce que nous allons analyser maintenant.

Pour commencer, lorsque nous parlons d'accueil inconditionnel, nous parlons d'accueil sans rien demander en retour. De ce fait, « l'hospitalité inconditionnelle est une obligation d'accueillir l'autre

sans rien lui demander, ni son identité, ni d'où il vient, où il habite. » (Dufourmantelle , 2012, p. 59). Ainsi, nous voyons qu'Emmaüs applique cette notion d'hospitalité au sein de ses murs. Dufourmantelle mentionne également que cette hospitalité inconditionnelle est difficilement applicable. Effectivement, les règles du lien social sont telles que « je te donne et tu me redonnes en échange ». Ainsi, nous attendons souvent de l'autre qu'il nous offre son lieu d'origine ou son identité (Dufourmantelle , 2012). Selon l'auteure, il serait donc important de ne rien attendre, d'agir, d'aider, d'accueillir tout en respectant le fait que l'autre ne dise rien. Dans les communautés Emmaüs, les compagnes et compagnons n'y sont donc pas obligé·e·s. En revanche, nous allons voir que l'accueil inconditionnel a certaines limites et que la question de « don contre don » n'est pas anodine.

Toutefois, « (...) l'inconditionnalité totale est un mythe, un absolu qui n'existe pas. » (Chobeaux , 2015, p. 63). Emmaüs défend cette valeur d'accueil inconditionnel, mais dans la réalité, elle ne peut pas être absolue. Nous allons maintenant illustrer cela à travers plusieurs limites que j'ai pu relever durant mes entretiens et observations.

Lors des entretiens effectués, j'ai remarqué que chaque personne pouvait être accueillie, mais sous certaines conditions : « (...) *s'il y a de la place.* », « (...) *s'il a un passeport (...)* », « *s'il y a une chambre de libre.* », « *Et sinon, on accueille... il faut... je dirais qu'il faut quand même que la personne soit je dirais... valide. On peut pas prendre une personne qui arrive ici et qui est invalide... je veux dire qui soit avec des béquilles et qui puisse absolument rien faire...* » (Propos de différent·e·s salarié·e·s d'Emmaüs). Ces conditions nous poussent à nous questionner quant à l'accueil dit inconditionnel, donc « qui n'est soumis à aucune condition » (TLFi, 1994). Ici nous voyons que la personne doit être valide. Cela veut dire qu'on n'accueille pas tout le monde. La personne qui arrive doit pouvoir donner un coup de main dans la communauté. C'est une condition qui nous pousse à nous questionner quant à l'accueil inconditionnel.

Nous constatons qu'il peut y avoir un écart entre ce qui est écrit, demandé et ce qui est applicable sur le terrain, et donc dans la réalité. En effet, il y a des règles de droit suisse auxquelles Emmaüs ne peut pas déroger. Le fait d'avoir un passeport ou des papiers est une condition de survie à la communauté dans laquelle je me suis rendue. Effectivement voici ce qu'en dit un salarié : « *Et puis on doit quand même regarder son passeport. On va regarder de quelle nationalité il est, s'il a un passeport biométrique pour tous les gens qui sont des Balkans, contrôler qu'il soit biométrique le passeport, sinon on peut pas les accueillir. Toutes les personnes d'Afrique, Afrique du Nord, on ne peut pas les accueillir, c'est la loi Suisse...* ». Dans ces propos, nous remarquons que le salarié est confus et souhaiterait pouvoir enfreindre ces lois. Néanmoins, ce sont justement celles-ci qui permettent la pérennité de la communauté. Si Emmaüs venait à transgresser certaines lois suisse ou cantonales, la communauté se mettrait en danger et ne pourrait plus faire ce pourquoi elle a été mise en place.

Ces différentes limites nous poussent à nous questionner sur le travail dit « prescrit » et le travail qui s'effectue, dit « réel ». Dans l'article « *Devant l'impossibilité de faire le travail prescrit* », Caron & al. expliquent que parfois, dans le travail, il existe des prescriptions auxquelles il est nécessaire de se tenir pour garder sa place ou pour être en adéquation avec ce que demande l'entreprise (Caron , Coppi, Théry , & Vasselin , 2011). Dans la communauté Emmaüs, nous comprenons donc que les responsables ne peuvent pas accueillir certaines personnes car elles/ils seraient en porte à faux avec des lois suisses. Ainsi, celles et ceux qui accueillent se retrouvent dans une posture délicate où on leur demande d'accueillir tout le monde, mais la réalité suisse empêche cela justement. Dans ce cas-là, nous pouvons nous questionner quant à la dérogation aux lois. En effet, si Emmaüs commençait à accueillir des personnes sans papier, la loi suisse serait transgressée tandis que la valeur d'accueil inconditionnel respectée. En revanche, il y aurait des conséquences à assumer par la suite, peut-être même la fermeture de la communauté. Ainsi, elle ne pourrait plus œuvrer pour aider les plus démunis. Néanmoins, on parle quand même d'accueil inconditionnel à Emmaüs. Les salarié·e·s peuvent refuser des individus mais elles/ils leur proposent tout de même une alternative, voici ce qui ressort d'un entretien : « (...) *donc il y a des accueils d'urgence, c'est {institution d'accueil bas seuil}. C'est l'accueil d'urgence (...), mais ils peuvent rester que 5 jours par année, etc. C'est assez limité. Euh... mais voilà,*

on doit les diriger vers d'autres institutions. ». Elles/ils ne les laissent donc pas repartir sans leur proposer d'autres solutions et les aident également à trouver un autre endroit.

En résumé, nous voyons que l'accueil inconditionnel est une valeur primordiale à Emmaüs mais que de fait elle n'est pas applicable, des facteurs externes jouent un rôle dans les limites que cet accueil peut avoir.

Nous allons maintenant nous centrer sur une autre grande valeur du mouvement : le travail. Par cela, nous tenterons de comprendre comment sont encadré-e-s les compagnes et compagnons puis nous verrons ce qui compose la valeur « travail » à Emmaüs.

5.2 Le travail

Comme nous avons pu le voir précédemment, la valeur du travail demeure essentielle à Emmaüs et son mouvement. C'est pourquoi nous allons maintenant comprendre quel rôle joue le travail dans les relations entre salarié-e-s et compagnes ou compagnons. Effectivement, grâce à mon enquête de terrain, j'ai pu me rendre compte que la majeure partie des relations sociales à Emmaüs se joue lors des journées de travail. En effet, en dehors de cela, les salarié-e-s, compagnes et compagnons sont peu en relation.

Pour continuer, nous allons nous centrer sur l'encadrement. C'est le terme utilisé par la plupart des personnes que j'ai interrogées, il se rapproche de la notion d'accompagnement que nous connaissons en travail social. Comme dit précédemment, les relations sociales entre les différents individus se jouent plutôt durant les journées de travail. Ainsi, l'encadrement se fait également durant ces moments-là. Nous allons maintenant tenter de comprendre les différents éléments qui composent cet encadrement dans la communauté Emmaüs en question.

5.2.1 L'encadrement

Lors des rencontres sur le terrain, je me suis rendu compte que le terme « accompagnement » était peu utilisé. En effet, les salarié-e-s du mouvement lui préfèrent la notion d'encadrement. La première personne avec qui je me suis entretenue m'a dit : *« Ils ont leur petit poste et puis c'est... ça fait une sécurité. Ça leur fait leur petit job. C'est comme ça qu'on les **encadre**. »*. Puis lorsqu'elle m'a expliqué comment elle a commencé à travailler à Emmaüs elle m'a dit : *« (...) c'est en postulant, tout simplement... j'ai postulé comme... ils cherchaient un **encadrant**, (...) »*. Ainsi, nous comprenons que la notion d'accompagnement n'est pas tellement utilisée. Il s'agit en plutôt d'un « encadrement au travail ». Nous allons maintenant tenter de comprendre ce qui compose cet encadrement et voir s'il se rapproche de la notion d'accompagnement que nous connaissons et que nous avons défini dans le cadre théorique.

Si nous nous centrons sur la définition de la notion « encadrement », elle nous renvoie à celle d'« encadrer » puis de « cadre ». Ainsi le cadre, selon le TLFi, c'est un « espace délimité en vue d'une production, d'une occupation, etc. » ou : « Milieu physique ou humain dans lequel se déroule habituellement l'existence et l'activité d'une personne, d'un groupe » (TLFi, 1994). De plus, le cadre permet de tenir, il entoure quelque chose ou quelqu'un. Ainsi, si nous reprenons l'encadrement, nous nous rendons compte qu'il peut s'agir d'une forme d'accompagnement. En effet, il s'agit d'entourer, de mettre un cadre pour les personnes afin de leur permettre de faire ce qu'elles ont à faire et donc à Emmaüs, de travailler. Les encadrant-e-s sont donc présent-e-s afin de permettre aux compagnes et compagnons d'avoir une existence ou une activité à l'intérieur d'un cadre.

En outre, nous constaterons qu'il n'y a pas vraiment de « protocole » pour l'encadrement. En effet, beaucoup d'éléments se jouent dans les relations sociales mais les personnes elles-mêmes ne s'en rendent pas forcément compte. Peut-être est-ce cela qui fait la particularité de cet encadrement à Emmaüs ? Plusieurs éléments liés à cette notion d'encadrement ressortent durant les entretiens. Nous allons tout d'abord nous centrer sur la notion de règles à respecter.

5.2.1.1 Les règles

Pour le bon fonctionnement de la communauté, il y a des règles à respecter. Nous sommes ici dans le vif du sujet concernant l'encadrement. En effet, afin que la vie en communauté fonctionne et que chacun·e puisse y trouver de la sécurité, des règles de vie sont mises en place. Il n'y en a pas beaucoup mais trois d'entre elles sont primordiales : Voici ce qu'en dit un professionnel : *« Et puis ben il faut surtout... ben il y a des règles. C'est : pas d'alcool, pas de drogue, pas de violence. C'est les trois critères de renvoi immédiat. S'il y a ça dans la communauté, on les met à la porte, parce que c'est grave. Voilà. »*. La personne est la seule à avoir du pouvoir sur ses actes. Ces règles sont clairement énoncées lorsqu'un nouveau compagnon ou une nouvelle compagne sont accueilli·e·s. J'ai eu l'occasion d'observer cela sur le terrain lorsqu'un homme souhaitait se faire accueillir. Il a demandé ce qu'il devait faire pour être accueilli et le responsable lui a répondu que chaque jour il devrait donner son aide dans les différentes tâches de la communauté et lui a expliqué les règles à respecter. L'homme sait donc ce qui l'attend et ce qui peut lui arriver en cas de non-respect de ces prescriptions.

Auger et Reynaud disent : *« Une dernière valeur non exprimée par Emmaüs comme étant une des valeurs fondatrices mais qui ressort clairement au cours des entretiens est le respect des règles rendant possible la vie en communauté »* (Auger & Reynaud , 2014, p. 200). Nous comprenons donc que les règles sont nécessaires afin de pouvoir garantir la pérennité de la communauté. Comme dans tout lieu communautaire, il y a des règles qui permettent le vivre-ensemble et l'épanouissement de chacun·e. De ce fait, lorsqu'un élément n'est pas respecté, les responsables ont la permission de *« mettre à la porte »* une compagne ou un compagnon.

Ainsi, nous comprenons l'importance du respect des règles pour la pérennité de la communauté et pour le respect de chacun·e. Nous allons maintenant voir en quoi *« l'écoute »* permet d'encadrer et accompagner au mieux les bénéficiaires du mouvement Emmaüs.

5.2.1.2 L'écoute

D'après mes observations et les différents contacts que j'ai eus avec les acteurs et actrices dans les communautés, j'ai remarqué que l'encadrement se comprend réellement dans le sens d'accompagnement comme nous avons pu le définir avec Paul, Zribi ou Freynet dans le cadre théorique. En d'autres termes, il s'agit de faire perdurer le lien dans le respect (Zribi, 2017), de s'impliquer dans la relation (Paul , 2009) et pouvoir ainsi cheminer côte à côte pour mieux collaborer (Freynet, 2003). Dans l'encadrement proposé par Emmaüs, nous pouvons constater que l'écoute est primordiale pour la compagne ou le compagnon. Nous allons donc observer comment les salarié·e·s, compagnes et compagnons parlent de cela et accordent de l'importance à cette notion d'écoute.

Lors des témoignages, les personnes m'ont fait part que dans la communauté, il y a une assistante sociale qui s'occupe des petits problèmes de tous les jours, principalement des éléments administratifs (chômage, papiers, contrôle de l'habitant, etc.). En revanche, ce qui est également ressorti lors des entretiens est que la personne qui a besoin de parler aura toujours quelqu'un pour l'écouter : *« Mais la personne en général... il y a toujours quelqu'un... moi je m'imagine ça comme ça hein ! Il y a toujours quelqu'un qui est là pour écouter le compagnon. Que ce soit nous ou un autre compagnon. »*. Il y a ici cette notion de communauté qui fait surface. Contrairement à une autre entreprise, le contexte à Emmaüs reste particulier et l'écoute demeure un élément primordial pour chaque compagne ou compagnon.

En outre, la capacité d'écoute des émotions des autres est une compétence sociale requise (Kotsou, 2014). En effet, *« une écoute adaptée contribue à la création d'une relation positive »*. (Kotsou, 2014, p. 108). Il mentionne que l'écoute permet de montrer que nous respectons l'autre. Selon Mathiot, *« l'écoute est une rencontre entre deux personnes »* (Mathiot, 2014, p. 56). En effet, il dit qu'être disponible pour l'autre permet de faire évacuer certaines angoisses, préoccupations ou souffrances, ce qui lui permet de se libérer d'un poids parfois accablant (Mathiot, 2014). En ce sens, nous remarquons l'importance que peut avoir l'écoute, peu importe qui a le rôle de l'écouter. Mathiot dit également que *« L'écoute est un geste de solidarité et de fraternité : on fait un bout de chemin (...)*

ensemble. » (Mathiot, 2014, p. 56). Nous retrouvons ici deux valeurs prônées par le mouvement Emmaüs. Ainsi, pour que le mouvement se perpétue et fasse ce pourquoi il existe, ces petits gestes d'écoute font partie de la vie quotidienne.

De plus, lorsque j'ai demandé à un compagnon de me définir la notion de « compagnon » justement, il m'a répondu « *s'entraider* », puis a ajouté « *l'un donne à l'autre, ils se comprennent aussi !* ». Peu de mots sont exprimés, mais nous comprenons beaucoup de ses propos. En effet, les compagnes et compagnons se comprennent entre elles/eux, elles/ils peuvent se confier et par leur similarité de statut ou de parcours, elles/ils sont d'une grande aide les un-e-s pour les autres. Encore une fois, nous constatons l'importance de l'écoute qui permet solidarité et fraternité. Le fait que cet homme me décrive lui-même le compagnon de cette manière nous montre que la notion d'entraide est intrinsèque à Emmaüs. Ce même compagnon confirme encore l'importance de la présence et de l'écoute. En effet, lorsque je lui demande comment fait une compagne ou un compagnon lorsqu'elle/il a besoin de se confier, sa réponse est : « *Si tu as un problème... ça dépend. On a besoin d'aide, on a Joseph² qui est là, qui est dans l'administration. Il y a le directeur aussi qui est là et... nous autres... tout le monde est là !* ». A nouveau nous constatons que peu importe la personne qui va écouter l'autre, ce qui importe c'est que quelqu'un soit présent, disponible.

En sommes, comme dans toute relation humaine, nous nous sentons parfois mieux écouté-e-s ou compris-e-s par certaines personnes que d'autres. Ce qui importe est que quelqu'un soit là. Se sentir écouté-e est ainsi d'autant plus important pour des personnes qui se retrouvent en marge de la société. L'écoute compose donc une forme d'encadrement dans la communauté Emmaüs.

Après avoir constaté ce qu'était l'encadrement dans les communautés Emmaüs et comment il est décrit par les personnes que j'ai interviewées, nous allons maintenant comprendre comment il fonctionne. Pour ce faire, nous allons utiliser la théorie de l'effet Pygmalion, développée par Rosenthal.

5.2.1.3 L'égalité

Précédemment, avec Boucenna, nous avons pu comprendre qu'il existe une forme de hiérarchie entre celle/celui qui encadre et celle/celui qui est encadré-e (Boucenna, 2017). Nous allons voir qu'à Emmaüs, cette hiérarchie existe de manière implicite, mais on n'en parle pas.

Dans « La relation d'aide et la question du don », Paul Fustier parle de la relation d'aide entre un-e professionnel-le du travail social et l'utilisateur/usagère. En effet, le travailleur ou la travailleuse sociale « (...) reconnaît l'utilisateur comme une personne et pas seulement comme un membre anonyme d'une catégorie (...) » (Fustier, 2008, p. 29). A Emmaüs, chaque personne est reconnue comme telle, on ne catégorise pas les compagnes ou compagnons, on ne fait pas de différence avec les salarié-e-s. Ceci est également un élément que j'ai pu soulever lors de mes entretiens avec les salarié-e-s : « *Ben voilà quand on va chez les gens, ben voilà c'est des gens... on est l'équipe d'Emmaüs quoi ! Je me présente pas comme grand chef des deux autres, c'est pas le but de les rabaisser.* ». Effectivement, les relations entre compagnons/companes et professionnel-le-s salarié-e-s d'Emmaüs sont semblables à celles de « collègues » où chacun-e a sa place. La seule différence est qu'un-e partie des personnes est momentanément en difficulté, mais cela n'est pas dit. C'est justement le fait que ce ne soit pas dit qui fait la force des travailleurs et travailleuses à Emmaüs. Elles/ils sont toutes et tous sur un pied d'égalité. Nous allons décrire cela plus en détails avec la notion d'effet Pygmalion.

L'effet pygmalion

Robert Rosenthal, psychologue, a mis en avant la théorie de « **l'effet Pygmalion** » que Gérard Ambroise reprend dans un de ses articles. En effet, il explique que les croyances que nous pouvons avoir sur une personne ont un effet sur sa propre réalisation. Ainsi, si nous pensons que la personne va réussir, elle aura plus de chances d'y arriver que si nous la sous-estimons et lui faisons comprendre que nous ne croyons pas en son potentiel (Ambroise, 2003). D'après le témoignage précédent, nous

² Prénom d'emprunt

comprenons que les salarié·e·s et compagnes/compagnons d'Emmaüs se présentent comme « l'équipe d'Emmaüs ». Le fait justement de se présenter comme tel et ne pas mettre une étiquette sur la compagne ou le compagnon permet à celle/celui-ci de se sentir valorisé·e. Il n'y a pas de hiérarchie et le salarié qui a répondu à mes questions soulevait bien l'importance de se considérer comme des collègues avant tout.

Il faut savoir que l'effet Pygmalion (EP) est complètement inconscient (Annabi & Lauzier, 2017). Ainsi, aucune des parties ne se rend compte de ce qui se joue. Je pense que justement le fait de traiter tout le monde (compagnes/compagnons et professionnel·le·s) comme « l'équipe d'Emmaüs », ressemble à cet effet Pygmalion. Ce qui est attendu des compagnes et compagnons est similaire à ce qui est attendu des salarié·e·s. De ce fait, les comportements des bénéficiaires d'Emmaüs sont inconsciemment affectés, tout comme leur performance.

Rosenthal a également parlé de l'effet inverse de celui de Pygmalion, il s'agit de « l'effet Golem ». Il est défini comme tel : « la perte de performance qui résulte des faibles attentes des superviseurs » (Annabi & Lauzier, 2017, p. 170). De ce fait, nous pouvons analyser que le fait de traiter tout le monde de la même manière à Emmaüs montre que nous souhaitons éviter cet effet Golem. En effet, personne mises à part les personnes d'Emmaüs ne savent qui est compagne/compagnon, et qui est salarié·e. Elles/ils ne sont pas égales/égaux, mais ne le disent pas. C'est ce qui permet de garder une certaine dignité. Car si on disait qui est bénéficiaire d'Emmaüs et qui ne l'est pas, les attentes envers chaque « partie » ne seraient pas les mêmes. C'est pourquoi nous pouvons penser qu'à Emmaüs, cet effet Pygmalion est très présent. En effet, garder une dignité et traiter chaque individu de la même manière restent des valeurs importantes et fondamentales à l'institution. En somme, nous savons qu'il y a une hiérarchie, mais cela n'est pas dit afin que les attentes envers chacun·e soient les mêmes. De ce fait, les performances seront plus élevées chez tout le monde et la dignité restera préservée.

Pour continuer dans la même logique, nous allons voir qu'il y a un certain paradoxe dans l'accompagnement. En effet : « Penser l'accompagnement, c'est faire fi d'une situation hiérarchique déclarée pour se situer dans une horizontalité plus informelle aux allures paradoxales, au sein de laquelle une égalité de surface entre les personnes impliquées masque un déséquilibre de fait entre le relatif confort existentiel de l'une et celui plus problématique de l'autre. » (Boutinet, 2007, p. 7). L'encadrement est ainsi pensé comme l'accompagnement à Emmaüs. Nous retrouvons le fait que ce qui n'est pas dit est dans le but de rendre le plus horizontales possible les relations entre les individus. Ces fonctionnements parfois inconscients montrent bien que tout le monde se considère comme « collègue » et non pas comme encadrant·e – encadré·e malgré le fait qu'un ou une des deux soit dans une situation plus problématique.

En définitive, nous pouvons constater que l'encadrement à Emmaüs se fait de manière qu'on ne sache pas qui est salarié·e et qui ne l'est pas afin de préserver cette forme d'égalité. Cela permet, comme nous l'avons vu avec Ambroise, que les performances des individus ne soient pas modifiées en fonction des attentes. L'effet Pygmalion est une clé de lecture pour l'encadrement qui se fait dans la communauté Emmaüs où je me suis rendue.

Après avoir vu comment fonctionne l'encadrement à Emmaüs, nous allons maintenant tenter de comprendre quel est le rôle principal des salarié·e·s du mouvement au sein même de la communauté.

5.2.2 Le rôle des salarié·e·s

Dans les communautés Emmaüs, plusieurs acteurs ou actrices permettent de faire perdurer le mouvement. Nous allons dans ce chapitre principalement nous centrer sur les salarié·e·s de la communauté. En effet, nous allons tenter de comprendre quel est leur rôle et comment elles/ils le vivent dans la communauté dont il est question dans ce travail.

Pour commencer, Paul Fustier va nous éclairer quant à certains éléments. En effet, il relève deux niveaux de socialité dans notre société : « la socialité primaire et la socialité secondaire » (Fustier, 2008, p. 30). En parlant de socialité secondaire, il explique qu'« elle trouve son origine dans le lien

marchand et s'épanouit dans la condition salariale ». Il s'agit en fait de cet échange d'un travail, d'un article contre de l'argent. En revanche, la socialité dite « primaire » regroupe tout ce qui se passe de manière informelle, il s'agit des petits échanges, des services, de l'aide spontanée, lorsqu'on n'attend rien en échange (Fustier, 2008). Fustier mentionne également que la socialité secondaire est celle qui prime et que la socialité primaire se perd. Cependant, il explique que dans les pratiques sociales, les deux peuvent s'entremêler, que les actes sont parfois ambivalents « à la fois dans l'échange équilibré et dans l'échange par le don » (Fustier, 2008, p. 31). Si nous nous penchons sur les communautés Emmaüs, nous constatons que les salarié-e-s du mouvement sont également dans l'ambivalence de ces deux socialités. En effet, elles/ils sont rémunéré-e-s pour leur travail dans les brocantes, mais effectuent également une part de travail social, de création de lien avec les compagnes et compagnons.

Les salarié-e-s de la communauté dans laquelle je me suis rendue et avec qui je me suis entretenue sont donc payé-e-s pour le travail « technique » qu'elles/ils effectuent. En effet, elles/ils ne sont pas travailleurs ou travailleuses sociales, hormis une assistante sociale. De ce fait, ce qui importe est de faire tourner la communauté et d'effectuer tout ce qui est de la socialité secondaire. Malgré cela, chaque salarié-e que j'ai interrogé m'a démontré l'importance de la création de lien et d'être présent-e et à l'écoute pour les compagnes et compagnons. En somme, elles/ils m'ont démontré que la socialité primaire existait dans la communauté. Ainsi, l'accompagnement des bénéficiaires d'Emmaüs se différencie de celui d'une institution sociale « ordinaire ». En effet, on ne demande pas aux salarié-e-s qu'on engage des compétences sociales reconnues mais bien d'adhérer à certaines valeurs et de faire preuve d'ouverture d'esprit.

En outre, un salarié m'a dit : *« Il y a un lien qui se crée avec les compagnons. Moi je vais même à l'occasion, boire un verre à la fin, le samedi ou comme ça quand on a fini le travail. Je veux dire il y a un lien qui se crée avec les gens. »*. Nous constatons donc que le lien se crée dans la journée, au travail, comme avec n'importe quel autre collègue. Il n'y a pas d'objectif de création de lien et de projet pour le compagnon ou la compagne. C'est selon les envies et les humeurs du jour. Certaines fois, la discussion passe mieux que d'autres et ce n'est pas grave si le lien ne se crée pas. Une salariée m'explique : *« Ah c'est tout à fait différent, bien sûr, ça n'a rien à voir, une usine, une vigne pour euh... pour un endroit comme Emmaüs. C'est une communauté, c'est un truc social c'est pas pareil. Après dans les autres endroits, on n'est pas si impliqués que on l'est ici. Parce que ben, moi j'ai travaillé dans une chaîne de travail, donc là t'es à ton poste et c'est : tac tac tac. Et puis chacun fait son truc... Ici non, on essaie de s'entraider les uns les autres. »*. Là est bien le centre des valeurs véhiculées par Emmaüs. Ce n'est effectivement pas comme dans une autre entreprise. À Emmaüs, on est impliqué, on adhère à certaines valeurs et c'est cela qui fait la particularité de cette institution.

En somme, nous constatons que dans une entreprise d'insertion sociale « ordinaire », les professionnel-le-s du travail social sont payé-e-s pour créer du lien et utilisent le travail pour ce faire. L'approche d'Emmaüs diffère quelque peu. En effet, à Emmaüs, les salarié-e-s sont payé-e-s pour travailler dans le tri, la vente, la collecte, etc. et pour veiller à ce que les tâches opérationnelles et fonctionnelles garantissent la pérennité de l'entreprise et la création de la valeur économique. Celle-ci permettra au mouvement Emmaüs de réaliser sa mission qui est d'aider les plus démunis-e-s. Ainsi, le lien n'est que secondaire dans la vie de tous les jours. Néanmoins, il permet à des personnes de se reconstruire et d'aider dans les magasins pour ensuite soutenir d'autres individus.

Nous comprenons ainsi mieux le rôle qu'ont les salarié-e-s. Il s'agit de faire tourner la communauté et de faire le travail « technique ». Néanmoins, nous nous rendons compte que la création de lien et l'entraide sont véhiculées par la plupart des personnes travaillant à Emmaüs.

Pour continuer cette analyse, nous allons maintenant nous centrer sur la notion de travail et de ce qu'elle représente pour les compagnes et compagnon. Nous continuons donc avec le fait de « donner un coup de main ».

5.2.3 Donner un « coup de main »

Lorsqu'une personne est accueillie dans une communauté Emmaüs, on lui demande de travailler, de pouvoir « donner un coup de main » dans la communauté. Voici ce qui est ressorti des entretiens : *« S'ils ont le passeport et tout ça, s'ils sont en règle avec leurs papiers, etc, eh ben on les intègre aux places qu'il y a de disponible en fait. On regarde où est-ce qu'on en a besoin. On regarde aussi qu'est-ce qu'il est capable de faire, parce que des fois... ouais s'il y a un gros costaud qui arrive, on va sûrement le mettre au camion. Si y a quelqu'un qui s'y connaît bien en électronique, ben on le met en électronique, etc. On regarde un peu leurs envies... »*. Nous constatons ainsi que dès leur arrivée, les compagnes et compagnons sont placé·e·s quelque part pour travailler. Cette notion de « coup de main » semble primordiale à Emmaüs. Il n'est pas nécessaire de pouvoir travailler à être rentable ou de se démenier toute la journée. Ce qui est important est d'avoir la volonté d'aider, de se lever le matin pour rejoindre les équipes et participer à cette vie de « retapage » d'objets. Cela permet aux compagnes et compagnons de tenir un rythme de vie, de se sentir utiles et valorisé·e·s dans les différentes tâches qu'elles/ils effectuent pendant la journée.

De plus, à travers le témoignage qui suit, nous remarquerons que ce travail diffère quelque peu d'un travail ordinaire. *« Il faut du bon sens quoi, être correct les uns les autres et puis... être de bonne volonté quoi. C'est-à-dire que... c'est pas un travail hein, c'est pas de l'esclavage, on va pas leur demander euh... de... mais il faut, comme dans un autre travail, qu'ils participent, qu'ils fassent... qu'ils donnent un coup de main. »*. Nous comprenons que ce qui est important, c'est de pouvoir être présent, de participer. La rentabilité n'est pas un élément attendu des compagnes ou compagnons par les communautés Emmaüs. Ainsi, nous verrons que : d'une part, il faut travailler pour pouvoir être accueilli dans la structure, d'autre part, ce travail permet d'avoir une certaine reconnaissance, de retrouver une dignité, de se sentir utile pour « aider à aider », comme l'a souvent dit l'abbé Pierre. Le travail est un principe d'action central à Emmaüs, il est mis « au service de la dignité, de l'estime de soi, de l'autonomie et de la reconnaissance, de la revalorisation des personnes et des biens » (Comité Valeurs d'Emmaüs international, 2016). Ce n'est donc pas par hasard que les personnes accueillies doivent fournir un effort en retour, c'est pour elles-mêmes en premier lieu. Puis, nous verrons que c'est également pour le fonctionnement d'Emmaüs que les compagnes et compagnons sont amené·e·s à aider.

« Mais par rapport aux autres compagnons, ce que je peux... ce qui me paraît important de dire c'est que si le compagnon qui arrive il est de bonne volonté, il participe aux tâches communes, il est là, il est ouvert, il est présent, là il y aura quelque chose, là ils vont l'accueillir, l'aider, le conseiller. Tandis que si c'est quelqu'un qui arrive plutôt à vouloir faire le minimum et plutôt vouloir profiter de ce qu'on lui donne, et rien donner... là il est pas bien. ». A travers ces propos venant d'un salarié de la communauté où je me suis rendue, nous constatons que la volonté et la participation permettent à la personne accueillie de s'intégrer et de faire partie de la communauté.

En quelques mots, nous comprenons que la notion de travail n'est pas celle que nous entendons au quotidien. En effet, il serait plus adéquat d'utiliser le mot « coup de main » tel qu'il est utilisé dans les communautés. Participer, être de bonne volonté, être présent pour aider sont les éléments qui, si nous pouvons le dire ainsi, façonnent le travail dans la communauté. La rentabilité et la garantie de la valeur économique ne sont pas de la responsabilité des compagnes et compagnons mais bien des salarié·e·s et du directeur ou de la directrice. Les compagnes et compagnons participent au travail à leur rythme. C'est important pour la communauté d'avoir cette aide des compagnes et compagnons, sans lequel·le·s Emmaüs n'arriverait probablement pas à tourner. De plus, c'est en premier lieu pour elles/eux-mêmes que les compagnes et compagnons travaillent. En effet, comme nous allons le voir dans le point suivant, le travail permet de retrouver de la dignité et de se reconstruire. C'est ce sur quoi nous allons porter notre attention maintenant.

5.2.4 La dignité

Comme nous l'avons vu, la valeur de dignité demeure essentielle à Emmaüs. En effet, Auger et Reynaud nous rappellent qu'à Emmaüs, « (...) le développement de la valeur travail vise à rappeler des valeurs essentielles, de dignité. » (Auger & Reynaud, 2014, p. 199). Les compagnes et compagnons reprennent peu à peu un rythme de vie et se rendent au travail tous les jours. C'est cela qui leur permet de voir d'autres personnes, de garder ou retrouver une certaine stabilité mais aussi d'éviter de ne rien faire et sombrer dans la dépression ou la dépendance.

Le travail est important pour pouvoir préserver une identité et une dignité (Basinski, 2007). Effectivement, Basinski explique que dans notre société, le travail est une valeur centrale qui permet d'être reconnu-e et de conserver du lien social, de ne pas être exclu-e. Par ailleurs, en travaillant, « (...) l'individu cherche une rémunération (...) lui permettant de vivre mais bien plus encore. Il veut se sentir utile, s'épanouir (...) et obtenir une reconnaissance dans le travail (...) qui le motivera et le valorisera personnellement » (Basinski, 2007, p. 89). C'est pourquoi le travail demandé aux compagnes et compagnons à Emmaüs relève d'un élément primordial : leur rendre une certaine dignité. Basinski dit également que pour pouvoir exister socialement, il importe de se sentir utile, de se sentir reconnu-e par l'entreprise qui nous offre une place et un salaire (Basinski, 2007). Les compagnes et compagnons d'Emmaüs peuvent ainsi se sentir reconnu-e-s et se sentir bien par rapport à ce qui leur est mis à disposition (toit, nourriture, pécule, etc.). Elles/ils ont un endroit où se reconstruire tout en étant valorisé-e-s et reconnu-e-s comme des travailleurs et travailleuses. Récupérer des objets, des habits, des meubles, etc. puis les revendre est un travail qui leur permet d'être utiles et donc de se sentir reconnu-e-s. Les client-e-s qui viennent dans la brocante sont enthousiastes à l'idée de trouver des objets presque neufs, qui ont été traités avec délicatesse. La compagne ou le compagnon y trouve ainsi du réconfort et se sent valorisé-e par rapport au travail qu'elle/il fait.

En outre, comme nous l'avons constaté dans le chapitre précédent, les compagnes et compagnons doivent « donner un coup de main ». En effet, elles/ils ne pourront pas toutes et tous travailler au même titre que des personnes qui n'ont pas de problème dans le parcours de vie. La vie les a un peu abîmé-e-s et effectuer un travail sur le marché du travail ordinaire n'est souvent pas possible pour elles/eux. C'est pourquoi Emmaüs propose des places de travail qui peuvent être aménagées en fonction du rythme et de la possibilité de chacun et chacune. Par cela, comme le dit Basinski, les compagnes et compagnons pourront se sentir valorisé-e-s et utiles à la collectivité.

Nous constatons donc qu'à Emmaüs, le travail demeure une valeur centrale. Les compagnes et compagnons sont accueilli-e-s de manière dite « inconditionnelle » mais doivent tout de même fournir une aide en échange de cet accueil, un « coup de main » qui fait fonctionner la communauté. N'oublions pas qu'Emmaüs œuvre en faveur des personnes les plus défavorisées. Pour illustrer ceci, une personne lors de mes entretiens m'a dit : « *Pour moi, le compagnon d'Emmaüs c'est... c'est le cœur d'Emmaüs en fait. C'est grâce à lui que Emmaüs fonctionne, c'est grâce à lui que nous on est là, c'est grâce à lui que... et puis effectivement, je pense qu'on doit tout le temps essayer de ramener ça au centre et puis de remettre ça au centre.* ». Effectivement, c'est pour et par les compagnes et compagnons qu'Emmaüs existe. De ce fait, nous comprenons que les faire travailler leur permet également de recouvrer une certaine dignité, comme nous avons pu le constater avec Basinski. En somme, les compagnes et compagnons ont besoin d'Emmaüs pour se reconstruire, et Emmaüs a besoin d'elles/eux afin de fonctionner et de continuer à aider d'autres personnes dans le besoin. En effet, si on venait à engager davantage de salarié-e-s qu'il faudrait payer aux normes cantonales, Emmaüs ne s'en sortirait pas. De ce fait, le « coup de main » donné par les compagnes et compagnons est un réel bénéfice pour l'entreprise. Et en échange, les bénéficiaires du mouvement peuvent trouver de quoi se loger, se nourrir et se reconstruire.

Cette analyse nous amène au point suivant. L'œuvre d'Emmaüs, son but ultime, est de lutter contre la pauvreté, ou plus précisément, contre les *causes* de la misère et de la pauvreté, ce qui nous ouvre le

chapitre suivant qui est la solidarité. A travers cette valeur du mouvement Emmaüs, nous allons tenter de comprendre comment le travail permet d'aider les autres et de lutter contre ces causes.

5.2.5 La solidarité

Le travail dans les communautés Emmaüs vise plusieurs buts. En effet, il permet, comme nous l'avons vu, à des personnes qui n'ont presque plus rien, de se reconstruire, de retrouver une certaine dignité par l'activité professionnelle. De plus, le travail de tri et de vente permet de récolter des fonds afin de faire fonctionner la communauté mais aussi d'en soutenir d'autres. Tous les bénéfices sont reversés pour d'autres communautés ou pour aider des personnes dans le besoin. Ainsi, nous comprenons que le mouvement fonctionne de manière solidaire. Les communautés s'entraident entre elles et permettent l'ouverture de nouveaux lieux de vie.

En outre, à Emmaüs, on accueille des individus, on leur permet de travailler à leur rythme. De plus, le matériel récolté est revendu à des prix très bas. Cela permet à des personnes avec peu de moyens financiers d'acheter des objets de très bonne qualité moins cher qu'ailleurs. Ainsi, les bénéfices de cette vente sont utilisés pour faire fonctionner la communauté, qui ne reçoit pas de subventions étatiques.

Elisabeth Prieur, dans son article « Le travail social face à la pauvreté », cite Lucien Duquesne et met ainsi en avant le fait que les pauvres ont toujours été vus à travers leurs manques, leurs faiblesses et leurs problèmes. On les a toujours sous-estimés et ce depuis fort longtemps. De ce fait, « nous transmettons à nos enfants qu'il y a toujours eu des pauvres et des exclus, qu'il y en a toujours et que nous ne pouvons guère faire mieux que de les aider à vivre leur misère le moins mal possible. » (Prieur, 2007, p. 23). Ainsi, les professionnel-le-s de l'action sociale ont un rôle primordial à jouer avec ce public souvent dévalorisé. Pour ce faire, Prieur mentionne le fait de « croire aux potentialités des personnes » (Prieur, 2007, p. 25), quel que soit leur statut dans la société. Il s'agit de passer d'une logique d'assistance à une logique de responsabilité. Le lien social devient alors un élément phare pour permettre le vivre-ensemble et la reconstruction de ces personnes marginalisées. Emmaüs tente d'aider les plus démunis-e-s, les plus pauvres. Et elles/eux-mêmes aident ensuite d'autres personnes dans le besoin. C'est ainsi que fonctionne le mouvement, de manière solidaire.

Par ailleurs, les collaborateurs et collaboratrices du mouvement Emmaüs tentent de sensibiliser la population dans son ensemble à ces causes de misère et de pauvreté. Dans le travail que nous avons effectué avec plusieurs collègues de la HES, nous avons souhaité mettre en avant deux communautés de Suisse dans une exposition afin de valoriser le travail qui y est fait. L'exposition a été donnée à Emmaüs Suisse qui peut maintenant l'exposer afin de sensibiliser la population au travail effectué à Emmaüs. D'autres événements sont mis en place pour faire connaître le mouvement et tenter de rendre le monde un peu plus solidaire.

En définitive, nous pouvons dire que la pauvreté existe et a toujours existé et qu'il sera difficile de la faire disparaître. Néanmoins, les actions d'Emmaüs, notamment celles que nous avons analysées précédemment, permettent aux « pauvres » de vivre leur pauvreté le moins mal possible. C'est un mouvement qui permet aux plus démunis-e-s d'aider les plus démunis-e-s, un mouvement qui se bat chaque jour contre les causes de la misère et de la pauvreté, un mouvement qui veut se faire connaître et sensibiliser tout un chacun à l'entraide.

Après avoir analysé tout ce qui concernait les relations entre les salarié-e-s et les compagnes ou compagnons de la communauté Emmaüs en question, nous allons maintenant nous centrer sur un dernier point : la sémantique du recyclage. En d'autres termes, les personnes que j'ai rencontrées ont tenu des propos qui m'ont questionnée et que j'ai choisi de traiter dans le point suivant.

5.3 Le recyclage – sémantique

Lors de mes entretiens sur le terrain, j'ai constaté que les personnes à Emmaüs avaient tendance à utiliser un vocabulaire similaire pour parler des compagnes ou compagnons et des objets recyclés. Nous allons donc maintenant porter notre attention sur les mots utilisés par les personnes interviewées ainsi qu'au sens qui leur est donné.

Un premier élément qui est ressorti est « *Bon... ici on ne jette pas les choses !* ». C'est un compagnon qui m'a fait part de cette phrase. Le mot « choses » signifie beaucoup. En effet, au travers des différentes discussions que j'ai eues, je me suis rendu compte que non seulement on ne jette pas les choses, mais on ne jette pas non plus les personnes. « *Parce que bon ici il y a beaucoup de gens qui sont de passage. Ils viennent et ils essaient de se recycler.* » (salarié d'Emmaüs). De ce fait, nous constatons que les personnes aussi se recyclent en venant à Emmaüs, tout comme les objets. Les personnes accueillies dans les communautés viennent pour retaper des objets ainsi que pour se reconstruire elles-mêmes. De ce fait un salarié exprime : « *Puis en venant ici, ils se remettent un peu à jour et puis ils peuvent aller plus loin.* ». Une autre salariée m'explique aussi : « *(...) c'est un peu un tremplin (...). Ouais parce que si elles (en parlant des compagnes) viennent ici c'est qu'elles n'ont pas d'autre endroit où aller. C'est justement un peu pour se remettre (...), pour se poser un peu. Et voir après ce qu'elles peuvent faire.* ».

Dans les témoignages recueillis, nous pouvons remarquer le parallèle qui se fait entre les objets qui sont recyclés et les personnes qui viennent également à Emmaüs pour se reconstruire et même *se recycler*. Nous pouvons ainsi dire qu'un des grands buts d'Emmaüs est de donner une seconde vie à du matériel mais également à des personnes. Et c'est par le fait de retaper des objets pour permettre de les vendre que les personnes se « retapent » et retrouvent, comme nous l'avons vu précédemment, une certaine dignité. Un salarié m'a dit : « *Tu te rends pas compte de tout le matériel qui arrive, de tous les gens qui arrivent. Cette espèce va et vient de personnes...* ». A nouveau, nous voyons que ce ne sont pas seulement des objets qui arrivent à Emmaüs mais également des personnes. Puis elles repartent pendant que d'autres arrivent. C'est un tournus incessant qui permet de faire perdurer la communauté et le mouvement dans son ensemble.

Plusieurs compagnons m'ont confié qu'Emmaüs permettait de « rebondir ». En d'autres termes, Emmaüs permet aux personnes de repartir avec de nouvelles bases, une nouvelle confiance, une dignité. C'est ce qui fait la richesse du mouvement. La valeur des objets et des personnes est importante. Tout ce qui peut être recyclé l'est, le but étant de donner une deuxième chance à chaque objet ainsi qu'à chaque individu. Une autre phrase que je peux relever de mes entretiens est : « *Parce que c'est vrai qu'on est habitué quand même à un certain roulement. Il y a quand même tous les mois, des qui arrivent et des qui partent ouais...* ». Ces propos peuvent parler autant d'un objet que d'une personne. Une fois de plus, les mots utilisés spontanément par la personne font ce parallèle entre le recyclage des objets et celui des individus. « *C'est travailler avec ce qui arrive en fait.* » me dit un salarié. En effet, on ne choisit pas ce qui arrive, ni *qui* arrive. Chaque élément et chaque personne a sa place à Emmaüs. Pour faire rapide, nous pouvons dire que : les compagnes et compagnons vivent des objets qui arrivent et ces objets qui arrivent revivent grâce aux compagnes et compagnons. Ceci est passablement simplifié mais si nous voulons résumer la grande partie du mouvement Emmaüs, il s'agit de cela.

Pour conclure, nous remarquons donc l'importance du sens et de la sémantique des mots utilisés par les acteurs et actrices des communautés. Ne pas jeter les choses ni les personnes semble être inhérent à Emmaüs et chaque personne rencontrée paraît adhérer à cela. C'est ce contexte bien particulier qui fait la beauté du mouvement.

6 Vérification des objectifs et bilan

Je vais maintenant effectuer le bilan de mon travail à travers les différents objectifs posés précédemment. Deux catégories d'objectifs se retrouvent dans mon travail : ceux en lien avec la forme du travail et ceux en lien avec le contenu.

D'abord, pour les objectifs en lien avec la forme et l'organisation du travail, je constate qu'ils ont été atteints. En effet, j'ai été capable de créer une grille d'entretien pour me rendre sur le terrain. Cette grille a été créée à partir de mon cadre théorique et des différents éléments qui me questionnaient dans ce dernier. De ce fait, j'ai su mener une recherche sur le terrain en allant interroger plusieurs personnes dans une communauté Emmaüs précise. Après avoir récolté et retranscrit tous mes entretiens, j'ai créé une grille d'analyse qui m'a permis de synthétiser les éléments récoltés. Ceci m'a beaucoup aidée car les entretiens étaient très complets et de nombreuses informations intéressantes en sont ressorties. Pour mener mon analyse, j'ai dû laisser des éléments de côté afin de pouvoir m'intéresser plus en détails aux thématiques choisies. Synthétiser était passablement difficile car l'envie de tout traiter était présente. Néanmoins, j'ai réussi à faire un travail complet et qualitatif.

En ce qui concerne le contenu, je voulais comprendre comment se faisait un accompagnement dans les communautés Emmaüs et quelles étaient les relations entre les différent·e·s acteurs et actrices y travaillant. Grâce à ma recherche sur le terrain et la mise en lien avec des éléments théoriques, j'ai pu répondre à ces objectifs. Nous avons constaté que les relations entre les salarié·e·s du mouvement et les compagnes/compagnons différaient quelque peu d'une institution sociale ordinaire. Concernant l'engagement des personnes à Emmaüs, nous avons pu comprendre qu'une certaine adhésion aux valeurs du mouvement était nécessaire pour y travailler. De ce fait, nous avons également compris quelles étaient ces valeurs et comment les travailleurs et travailleuses sont animé·e·s par celles-ci. Nous avons vu que très peu de professionnel·le·s du travail social sont présent·e·s à Emmaüs. De ce fait, nous analysons que pour faire perdurer le mouvement et encadrer les compagnes et compagnons, une formation en travail social n'est pas indispensable. Grâce aux différents interviews que j'ai eus, j'ai pu comprendre comment se traduisait « aider à aider » dans la communauté en question. Par mes entretiens et leur analyse en lien avec des éléments théoriques, je constate que j'ai pu travailler tous mes objectifs en lien avec le contenu.

7 Conclusion

Ma conclusion se trouve en quatre parties. La première consiste à synthétiser mon travail et faire un résumé du résultat de mon analyse. La deuxième partie comprend des pistes d'actions qui pourraient me servir en tant que travailleuse sociale et démontre les éléments que je retiens pour ma pratique professionnelle. Dans la troisième partie, nous trouvons les limites et les questions en suspens. Pour terminer, j'effectue un bilan personnel et professionnel de ce travail de Bachelor.

7.1 Synthèse du travail

Au début de mon travail, je souhaitais m'intéresser à l'institution « Emmaüs ». J'ai donc effectué des recherches autour de ce mouvement pour comprendre comment il fonctionne, d'où il vient et qui y travaille. Cela m'a poussée à me questionner sur la notion d'accompagnement. Je voulais m'intéresser aux personnes qui s'investissaient dans les communautés et comment était construit un accompagnement avec les compagnes et compagnons d'Emmaüs. En effet, des personnes sont accueillies à Emmaüs, mais qui les accompagne ? Et comment ? C'est pourquoi j'ai centré mon attention sur cet accompagnement et tout ce qui s'y rapproche. Après avoir construit mon cadre théorique portant sur la description du mouvement Emmaüs ainsi que sur la notion d'accompagnement, je souhaitais voir comment se passaient les relations entre les individus au sein même d'une communauté de Suisse Romande. De ce fait, j'ai écrit une problématique portant sur ces relations. Par la suite, j'ai mis en place une grille d'entretien suivant un ordre chronologique ; de l'arrivée jusqu'au départ d'un compagnon ou d'une compagne d'Emmaüs. Après avoir effectué et retranscrit mes entretiens, j'ai remarqué que les valeurs du mouvement se retrouvaient dans beaucoup de propos lors des entretiens. En d'autres termes, chaque personne interviewée a, à un moment ou un autre, mentionné une valeur et tenu un discours autour. C'est donc pour cela que j'ai choisi de faire mon analyse des relations entre les personnes au travers des valeurs du mouvement. Elles se retrouvent dans la vie quotidienne au travail dans la communauté.

En premier lieu, nous avons l'accueil inconditionnel. C'est une grande valeur du mouvement. En effet, Emmaüs accueille les personnes sans conditions et dans « l'ici et maintenant ». Chaque personne doit pouvoir être accueillie telle qu'elle est, sans discrimination. Chacun·e a sa place dans la communauté. Nous avons également pu constater que l'accueil avait des limites. Il n'est pas toujours possible d'appliquer cette valeur en raison des lois, des contraintes et du travail dit « réel ». Nous constatons donc que les personnes font de leur mieux pour tenter de respecter cette notion d'accueil inconditionnel.

Pour continuer, j'ai constaté qu'une valeur très présente dans la communauté où je suis allée était le travail. Effectivement, c'est à travers le travail que se fait l'encadrement des personnes accueillies. Des règles sont mises en place pour le bon fonctionnement de la communauté et les encadrant·e·s se montrent à l'écoute et présent·e·s lors des journées de travail. Nous avons également vu que les relations étaient égalitaires entre les salarié·e·s du mouvement et les compagnes ou compagnons. De ce fait, elles/ils se considèrent comme des collègues, aucune hiérarchie n'est montrée. C'est au travers de la vie au travail que tous ces éléments ressortent. Le travail demandé aux personnes accueillies ressemble à un « coup de main », comme beaucoup me l'ont dit. Les compagnes ou compagnons doivent se lever, être présent·e·s et faire de leur mieux. C'est ce qui leur permettra ensuite de reprendre confiance, de retrouver une certaine dignité et d'être intégrés. Grâce à leur travail, d'autres personnes pourront être aidées. Ainsi, nous comprenons bien que le travail demeure la valeur centrale du mouvement et qu'il permet de nombreuses choses que nous ne voyons pas forcément au premier regard. Travailler signifie être ensemble, être solidaire, créer du lien, se comprendre mais aussi se reconstruire, se redécouvrir, se sentir valorisé et digne d'être là !

En dernier lieu, j'ai constaté lors de l'analyse de mes entretiens que les personnes avaient tendance à utiliser la même sémantique pour les personnes que pour les objets au sein de la communauté Emmaüs. C'est pourquoi j'ai choisi de démontrer cela au travers de citations et d'analyses. Nous

constatons donc que la notion de recyclage s'utilise non seulement pour les objets, mais également pour les individus. Chaque chose et chaque personne a droit à une deuxième chance. Cela signifie qu'à Emmaüs, on ne jette rien. On s'y recycle et comme le disent certains : « on rebondit ». De ce fait, le choix des mots utilisés inconsciemment par les différentes personnes m'a paru être un élément important à analyser.

L'abbé Pierre a dit un jour : « *Emmaüs ne s'explique pas, il se vit.* ». Ce petit bout de phrase en dit beaucoup. En effet, lors de mon analyse, je me suis rendu compte que l'encadrement était passablement invisible dans la communauté où je me suis rendue. Les personnes travaillent les unes avec les autres et ne parlent jamais d'accompagnement. Il n'y a pas de discours là autour, pas de protocole à suivre pour encadrer une compagne ou un compagnon. Agir : c'est de cela dont il est question. En effet, on ne théorise pas sur le travail social, mais on en fait. Il n'y a pas de projets d'accompagnements qui sont mis en place, mais il y a tout de même un encadrement. C'est pourquoi, cette phrase de l'abbé Pierre me permet de résumer ce que j'ai analysé dans ce travail.

Ainsi, nous avons remarqué que dans l'encadrement (ou accompagnement), il y a beaucoup d'éléments qui sont faits (écoute, mise en place de règle, égalité de traitement, etc.) mais dont on ne parle pas et dont on ne se rend pas compte. En effet, ces moyens d'accompagner son encrés dans la vie au travail et c'est justement comme cela que fonctionne Emmaüs.

7.2 Perspectives et pistes d'action

Ce travail m'a permis d'analyser une certaine manière de travailler. Les communautés Emmaüs peuvent, selon moi, être considérées comme des institutions sociales. Seulement, la manière de fonctionner demeure très intrinsèque au mouvement. C'est justement cela qui me pousse à me questionner sur le sens du travail social et au travail d'accompagnement (ou d'encadrement). En effet, les différents éléments analysés me permettent d'élargir mon point de vue quant à cet accompagnement de personnes dans le besoin.

Emmaüs fonctionne à sa manière. Les personnes qui y travaillent adhèrent aux valeurs et au mouvement. Un élément que je retiens quant à cela est que lorsque nous adhérons aux valeurs de l'institution, il est plus facile de travailler pour celle-ci. Combien de personnes ai-je rencontrées qui ne se sentaient pas en adéquation avec les valeurs prônées dans l'institution où elles travaillaient ? Cela ne fonctionne pas au long terme. Pour ma pratique professionnelle, je retiens beaucoup de cela. En effet, je pense que nous centrer sur ce qui nous anime en tant que travailleurs ou travailleuses sociales est un élément primordial. Comme je l'ai dit, il est très difficile de travailler avec des individus ou une institution dont les valeurs vont à l'encontre des nôtres.

De plus, le travail sur le terrain ainsi que l'analyse de mes données m'ont permis de me poser certaines questions. En effet, lors des cours à la HETS ou dans les institutions sociales « ordinaires », nous entendons souvent parler de « projet personnalisé » ou de « protocole d'accompagnement ». A Emmaüs, cela n'existe pas. Les personnes accueillies donnent un « coup de main » pour faire fonctionner la communauté et c'est cela qui leur permet de s'intégrer, de créer du lien et de se reconstruire. J'ai l'impression que parfois nous nous posons trop de questions quant à l'accompagnement que nous voulons offrir aux personnes. A Emmaüs, les individus se posent moins de questions et agissent. Et c'est cela que je souhaite retenir pour ma pratique professionnelle. Les salarié-e-s, compagnes et compagnons partagent ensemble leurs journées et c'est cela qui fait presque « tout ». Toutes les interactions qui se passent durant une journée de travail permettent à la compagne ou au compagnon de se sentir valorisé, entendu, compris, et de retrouver de la dignité. C'est la manière d'être et de vivre des acteurs et actrices du mouvement Emmaüs qui permettent aux plus démunis-e-s de se reconstruire. Ainsi, pour ma pratique professionnelle, je retiens l'importance de la manière d'être, beaucoup plus que la manière de faire.

Pour conclure, je peux dire que le fait d'avoir analysé le fonctionnement de la communauté où je me suis rendue me permet de faire de nombreuses comparaisons avec les éléments vus lors des trois ans

de cours ainsi qu'avec le travail que j'ai pu effectuer dans d'autres institutions. Adhérer aux valeurs et « agir » demeurent les éléments principaux que je retiens pour ma propre pratique professionnelle.

7.3 Limites et questionnements

Arrivée à la fin de mon travail, je constate que d'autres éléments auraient pu être traités et certaines thématiques développées plus en profondeur. En effet, j'ai dû effectuer des choix quant aux thèmes que j'allais traiter car je savais que je ne pourrais pas tout analyser.

D'abord, nous avons vu que les personnes venaient à Emmaüs pour se reconstruire, pour « rebondir », pour avoir une deuxième chance. Ces parallèles entre les mots utilisés pour les objets et pour les personnes auraient pu être explorés plus en profondeur. En lien avec cela, je pense que cette notion de « rebondissement » devrait être traitée plus en détails pour comprendre comment les compagnes et compagnons voient leur vie. Certain·e·s disent qu'elles/ils se posent un moment dans la communauté pour ensuite repartir. Quelle est cette force qu'elles/ils trouvent à Emmaüs pour ensuite repartir ? Qu'en pensent les salarié·e·s qui les accompagnent au quotidien ?

De plus, toute la notion de la réinsertion ou réintégration dans la société me questionne encore. Quels sont les moyens mis en place pour que les compagnes ou compagnons puissent trouver une place sur le marché du travail ? Que font les compagnes ou compagnons lorsqu'elles/ils quittent les communautés ? La question de la vie « après Emmaüs » mériterait également d'être approfondie.

En outre, j'aurais aimé me centrer sur le vécu et les ressentis des compagnes ou compagnons d'Emmaüs. Faire un travail sur leur difficulté de vie et sur la manière dont elles/ils deviennent résilient·e·s (ou non) m'intéresserait beaucoup. Seulement, à Emmaüs, on ne demande pas à la personne d'où elle vient, ni quel est son parcours de vie. Si je voulais respecter cela, je ne pourrais donc pas poser des questions sur le vécu de chacun·e. Néanmoins, je pense qu'approfondir cela avec des personnes volontaires et d'accord de s'exprimer sur leur vie et leurs ressentis serait intéressant.

Pour terminer, je constate que faire un travail d'une telle ampleur nous pousse à nous questionner davantage sur beaucoup de sujets. Chaque thématique analysée mériterait d'être encore et encore approfondie. Je suis malgré tout satisfaite des éléments que j'ai pu traiter dans ce travail.

7.4 Bilan personnel et professionnel

Le travail de Bachelor est un travail conséquent et qui permet de développer de nombreuses compétences. Pour ma part, je suis passée par de nombreuses phases durant la construction de celui-ci : imagination, doute, peur, motivation, désespoir, recommencement, écriture, incertitude, inspiration, etc. La thématique d'Emmaüs m'a tout de suite beaucoup motivée. J'avais envie de faire un travail différent de ce que je connaissais et de pouvoir mettre « ma pierre à l'édifice », comme j'ai déjà pu le dire. Puis plusieurs doutes se sont installés en moi : comment travailler là-dessus ? Quel thème choisir ? Les normes exigées par l'école ont parfois pu me faire peur mais j'avais toujours envie de faire ce travail. Puis sont arrivés les moments d'écriture et de désespoir. Il m'est arrivé plusieurs fois de laisser mon travail de côté pendant quelques semaines.

Petit à petit, avec toutes ces phases, j'ai appris à recommencer, retrouver de l'énergie et de la motivation. Les entretiens avec ma directrice de TB m'ont beaucoup apporté et m'ont permis de me recentrer sur l'essentiel du travail. Écrire n'a pas toujours été facile non plus. L'inspiration était davantage présente certains jours et tout cela m'a permis d'avancer et de rendre ce travail tel qu'il est maintenant.

Le travail de Bachelor répond principalement à la compétence 11 du référentiel de compétences. Il s'agit de « participer à une démarche de recherche ». En ce sens, j'ai pu me rendre compte de ce que cela représentait et d'expérimenter les différentes étapes par lesquelles un chercheur ou une chercheuse devait passer. J'ai beaucoup appris, tant au niveau personnel qu'au niveau professionnel. Pour la suite de ma carrière en tant qu'éducatrice sociale, plusieurs pistes d'actions citées plus haut s'offrent à moi. Le contenu de mon travail me permet de voir le travail d'accompagnement avec un

œil différent. La forme et la démarche de cette recherche m'ont permis d'acquérir des compétences dans l'écriture, la recherche d'informations dans des ouvrages, la recherche sur le terrain, le contact avec les interviewé·e·s, la mise en parallèle entre la pratique et la théorie, etc. J'en ressors donc grandie et avec de nouvelles aptitudes.

En somme, ce travail de Bachelor m'a permis de développer de nouvelles compétences, tant au niveau personnel que professionnel. Malgré les moments de doutes et d'incertitudes, j'ai pris du plaisir à effectuer ce travail en lien avec Emmaüs et toutes les personnes actrices pour ce mouvement. J'espère que mon travail pourra éclairer quelques personnes quant au travail effectué au sein d'une communauté Emmaüs.

8 Bibliographie

- Ambroise , G. (2003). Aux sources de l'effet pygmalion . *Éduquer* , 1-6.
- Ambrosine, J. (2014). Les communautés Emmaüs en Europe . *Revue internationale de l'économie sociale* , 74-92.
- Annabi , D., & Lauzier, M. (2017). Effet Pygmalion en milieu organisationnel : une analyse de ses mécanismes explicatifs, effets principaux et conditions d'influence. *Psychologie et travail des organisations* , 163-178.
- Auger, P., & Reynaud , E. (2014). Les déterminants de la performance sociale. Comparaison des cas d'Emmaüs et des Resto du Coeur . *Management & Avenir* , pp. 189-206.
- Auger, P., & Reynaud, E. (2011). L'innovation comme outil de lutte contre la pauvreté et l'exclusion : le cas Emmaüs. *Gestion 2000, association de recherches et publications en management*, 51-68.
- Baldy, C. (2007). Emmaüs ou le témoignage d'un monde à part . *Erès, Empan* , 115-116.
- Basinski, C. (2007). Pauvreté au travail : l'emploi, un rempart pour préserver sa place et sa dignité ? *Pensée plurielle* , 85-99.
- Berset, J. (2019, Mai 22). Le combat d'Emmaüs contre la misère au coeur du Parlement fédéral le 24 mai. *L'hebdomadaire chrétien des familles*. Récupéré sur <https://www.cath.ch/newsf/le-combat-demmaus-contre-la-misere-au-coeur-du-parlement-federal-le-24-mai/>
- Boucenna, S. (2017). L'accompagnement : symétrie dans les asymétries ? *Revue Phronesis*, 60-70.
- Boutinet , J.-P. (2007). L'accompagnement dans tous ses états . Dans J.-P. Boutinet, N. Denoyel, G. Pineau , & J.-Y. Robin, *Penser l'accompagnement adulte* (pp. 5-16). Vendôme: Presses Universitaires de France .
- Brodiez, A. (2009). Entre social et humanitaire : générations militantes à Emmaüs (1949-2009). *Le Mouvement Social*(227), 85-100.
- Caron , L., Coppi, M., Théry , L., & Vasselin , A. (2011). Devant l'impossibilité de faire le travail prescrit. (C.E.R.A.S, Éd.) *Revue Projet*, 53-60.
- Chobeaux , F. (2015). Plaidoyer pour un accueil inconditionnel. (ERES, Éd.) *VST - Vie sociale et traitements*, 63-65.
- Comité Valeurs d'Emmaüs international. (2016). Nos valeurs et nos principes d'action. *Assemblée mondiale "Emmaüs : des valeurs communes, des actions pour demain"*, (pp. 0-6). Jesolo.
- Communauté Emmaüs Sion. (s.d.). *Communauté Emmaüs Sion*. Consulté le Juin 2019, sur Communauté Emmaüs Sion : Accueil de personnes et récupération de marchandises: <https://www.communaute-emmaus-sion-brocante.ch/>
- Dubéchet , P. (2015). Le concept d'exclusion sous le regard de travailleurs sociaux en formation. *Vie sociale*, 167-184.
- Dufourmantelle , A. (2012). L'hospitalité, une valeur universelle ? . *Insistance* , pp. 57-62.
- Emmaüs Alençon. (2009). *Les actions d'Emmaüs*. Consulté le Août 15, 2019, sur Emmaüs Alençon: <http://www.emmaus-alencon.fr/emmaus/acteur.php?lienPart=1#top>
- Emmaüs Défi. (s.d.). *Le mouvement Emmaüs*. Consulté le Août 7, 2019, sur Emmaüs Défi: <http://emmaus-defi.org/le-mouvement-emmaus/>
- Emmaüs Europe. (s.d.). *L'histoire d'Emmaüs Europe* . Récupéré sur Emmaüs Europe: http://emmaus-europe.org/?lang=fr_fr

- Emmaüs France. (2007). *Charte des communautés de la branche communautaire*. Montreuil.
- Emmaüs Genève. (s.d.). Consulté le Juillet 2019, sur Emmaüs Genève: <https://emmaus-ge.ch/>
- Emmaüs international. (s.d.). Emmaüs, mouvement mondial de lutte contre la misère et l'exclusion. *Manifeste universel du mouvement Emmaüs*. Berne. Consulté le Août 15, 2019
- Emmaüs Solidarité. (s.d.). *Le mouvement Emmaüs*. Récupéré sur Emmaüs solidarité: <https://www.emmaus-solidarite.org/le-mouvement-emmaus/>
- Fondation Abbé Pierre. (s.d.). *L'appel de l'Abbé Pierre, du 1er février 1954*. Récupéré sur Fondation Abbé Pierre: <https://www.fondation-abbe-pierre.fr/la-fondation-abbe-pierre/la-vie-de-labbe-pierre/appel-abbe-pierre-1er-fevrier-1954>
- Freyenet, M.-F. (2003). *Les médiations du travail social, contre l'exclusion, (re)construire les liens*. Lyon: Chronique sociale.
- Fustier, P. (2008). La relation d'aide et la question du don. (Erès, Éd.) *Nouvelle revue de psychologie*, 27-39.
- Helfter, C. (2014). Jean-François Gaspar, Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux. *Politiques sociales et familiales*, n°116, 81-83.
- Jaeger, M. (2015). L'inclusion : un changement de finalité pour le travail social ? *Vie sociale*, 43-54.
- Kotsou, I. (2014). L'expression et l'écoute des émotions. *Les compétences émotionnelles*, 89-114.
- Lestienne, C., & Dubruille, P. (2009). L'accompagnement dans une société à la recherche de sens. *L'Harmattan*(20), 79-83.
- l'OBS. (2004, février 3). 1954-2004 : nouvel appel de l'abbé Pierre. *OBS*.
- Loison-Leruste, M. (2015). Au coeur de l'exclusion. Enquête auprès des salariés d'Emmaüs. *Sociologie, presses Universitaires de France*, 359-376.
- Mathiot, A. (2014). L'écoute anonyme, une attention particulière. *Esprit*, 54-65.
- Paul, M. (2009). L'accompagnement dans le champ professionnel. (L'harmattan, Éd.) *Savoirs*, 11-63.
- Prieur, E. (2007). Le travail social face à la pauvreté. *Pensée plurielle*, 19-27.
- Rullac, S. (2012). Les "faisant fonction" d'Emmaüs dans des centres d'hébergement : enjeux de professionnalisation. *Vie sociale*, 175-188.
- Swissinfo. (2019, Mai 24). *Emmaüs au Parlement pour les 50 ans de son Manifeste universel*. Consulté le Août 14, 2019, sur Swissinfo: <https://www.swissinfo.ch/fre/emmaues-au-parlement-pour-les-50-ans-de-son-manifeste-universel/44986162>
- Thomas, A. (2017). Educateur et militant ... est-ce encore possible ? (Erès, Éd.) *Empan*(106), 79-84.
- TLFi. (1994). *Trésor de la Langue Française informatisé*. Consulté le avril 20, 2020, sur Analyse et traitement informatique de la langue française: <http://www.atilf.fr/tlfi>
- Van Campenhoudt, L., & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris: Dunod.
- Vidal-Naquet, P. (2005). Le paradoxe de l'urgence sociale. *Revue projet*, pp. 10-17.
- Zribi, G. (2017). Le concept d'accompagnement, les avancées et les dérives possibles. *Champ social, Pratiques en santé mentale*, 5-9.

9 Annexes

Annexe 1 : L'appel de l'Abbé Pierre du 1^{er} février 1954

« Mes amis, au secours... Une femme vient de mourir gelée, cette nuit à trois heures, sur le trottoir du boulevard Sébastopol, serrant sur elle le papier par lequel, avant-hier, on l'avait expulsée... »

Chaque nuit, ils sont plus de deux mille recroquevillés sous le gel, sans toit, sans pain, plus d'un presque nu. Devant tant d'horreur, les cités d'urgence, ce n'est même plus assez urgent !

Écoutez-moi : en trois heures, deux premiers centres de dépannage viennent de se créer : l'un sous la tente au pied du Panthéon, rue de la Montagne Sainte Geneviève ; l'autre à Courbevoie. Ils regorgent déjà, il faut en ouvrir partout. Il faut que ce soir même, dans toutes les villes de France, dans chaque quartier de Paris, des pancartes s'accrochent sous une lumière dans la nuit, à la porte de lieux où il y ait couvertures, paille, soupe, et où l'on lise sous ce titre « centre fraternel de dépannage », ces simples mots : « Toi qui souffres, qui que tu sois, entre, dors, mange, reprends espoir, ici on t'aime »

La météo annonce un mois de gelées terribles. Tant que dure l'hiver, que ces centres subsistent, devant leurs frères mourant de misère, une seule opinion doit exister entre hommes : la volonté de rendre impossible que cela dure. Je vous prie, aimons-nous assez tout de suite pour faire cela. Que tant de douleur nous ait rendu cette chose merveilleuse : l'âme commune de la France. Merci ! Chacun de nous peut venir en aide aux « sans abri ». Il nous faut pour ce soir, et au plus tard pour demain : cinq mille couvertures, trois cents grandes tentes américaines, deux cents poêles catalytiques.

Déposez-les vite à l'hôtel Rochester, 92, rue de la Boétie. Rendez-vous des volontaires et des camions pour le ramassage, ce soir à 23 heures, devant la tente de la montagne Sainte Geneviève. Grâce à vous, aucun homme, aucun gosse ne couchera ce soir sur l'asphalte ou sur les quais de Paris.

Merci ! » (Fondation Abbé Pierre , s.d.)

Annexe 2 : L'appel de l'Abbé Pierre et ses compagnons, 2004

« Nous, compagnons, amis et responsables d'Emmaüs, vous lançons un appel. En 1954, on avait souffert et on savait se mobiliser. Vos parents l'ont fait. C'est à votre tour maintenant. Même si vous n'avez pas envie d'être dérangés dans un monde confortable, un monde du trop-plein. Nous vivons dans une nation riche, qui devrait mobiliser toutes ses forces pour construire son avenir, mais qui laisse des millions de chômeurs de côté. Une nation qui a tant construit qu'on trouve trois millions de résidences secondaires, et autant de personnes mal logées. Cessez de vous sentir impuissants devant tant de souffrances. Trop facile d'attendre et de compter sur les autres ou sur l'Etat. Et dangereux. Sortons de cette torpeur qui nous écrase.

Nous vous appelons à passer à l'acte. Pour éviter que notre inaction ne devienne un crime contre notre humanité.

Faire des petites choses n'est jamais ridicule, n'est jamais inutile. Mieux vaut notre petit geste, notre petite action qu'un grand et beau rêve qui ne se réalise jamais. C'est en agissant que nous changerons le cours des choses. Soyons exigeants avec nous-mêmes pour pouvoir exiger des autres. C'est cela, la véritable solidarité.

Regardons autour de nous. Transformons ces visages anonymes de la misère en femmes et hommes qui peuvent nous aider à donner un sens à notre existence.

Qu'est-ce qu'un médecin qui ne soigne pas les plus souffrants ? Un enseignant qui ignore les illettrés ? Un salaire bien gagné quand l'emploi d'un autre a été détruit ? Qu'est-ce qu'une vie à ne s'occuper que de soi-même ?

Trouvons, autour de nous, celles et ceux qui peuvent nous aider à aider. Ne laissons pas notre bonne volonté se gâcher comme une ressource non exploitée.

Ce n'est pas à nos gouvernements de nous dire comment être solidaires. C'est à nous de leur montrer la société que nous voulons. Ils comprendront.

Il faut s'aider. Tout simplement pour que les humbles ne soient plus des humiliés. C'est cette action qui donnera sens à notre vie et rayonnement à notre action » (l'OBS, 2004).

Annexe 3 : grille d'entretien pour les professionnel·le·s et pour les compagnes et compagnons

Grille d'entretien – Professionnel·le·s

Ordre logique	Thématique	Questions et indicateurs
Général (sexe, âge, parcours, fonction à Emmaüs)		<ul style="list-style-type: none"> • Quel est votre âge ? • Quel est votre parcours ? Professionnel, privé • Quelle est votre fonction à Emmaüs ? • Depuis combien de temps travaillez-vous ici ? Ou dans une autre communauté ?
Arrivée d'un compagnon à la communauté	<p><i>Travail du care</i></p> <p>« Le passé n'est pas important, on te prend comme tu es »</p> <p>Situation 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment cela se passe-t-il quand une personne arrive à la communauté et demande à y être admise ? <ul style="list-style-type: none"> ○ On lui présente Emmaüs ? ○ Les règles ? ○ Le travail ? <p>Racontez-moi ce que vous faites lorsqu'une personne se présente devant vous pour la première fois</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'il y a une « présentation » aux autres, une cérémonie le soir par exemple ? Une présentation de la nouvelle personne ? Comment les anciens font-ils avec les nouveaux ? • Comment un compagnon est-il accompagné par les autres compagnons ? Et par les professionnels ? • Comment est-ce que les « anciens » compagnons vivent-t-ils l'arrivée d'un nouveau compagnon ?
Accompagnement dans la vie de tous les jours	<p><i>Travail du care</i></p> <p>Situation 2</p> <p>« Le passé n'est pas important, on te prend comme tu es »</p> <p><i>Ce qui se passe quand les professionnels ne sont pas là</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment cela se passe lorsqu'une personne n'est pas bien, comment réagissent les professionnels et les compagnons ? • Quelles sont les prestations auxquelles ont accès les compagnons ? (douche, vêtements, repas, soins médicaux, présence, etc...) • Comment les compagnons sont-ils entourés en dehors des heures de travail ? Comment s'organisent-ils ? • Quels sont les liens entre les différents compagnons ? Uniquement « collègues » ? Ou plus ?
	<p><i>Positionnement de l'accompagnant : expert ? guide ? compagnon ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment se passe une journée aux côtés du compagnon ? • Comment se prennent les décisions concernant un compagnon ? • Comment définiriez-vous le travail au côté des compagnons tous les jours ?

	<i>Accompagner...compagnon, lien entre ces mots</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle définition donneriez-vous du mot « compagnon » ? (Cf. définition tlf³) • Quels sont les liens entre les différents compagnons ? Est-ce qu'ils se voient uniquement pour travailler, comment cela se passe-t-il le matin ou le soir en dehors des heures de travail ? • Comment définissez-vous l'accompagnement au sein des communautés Emmaüs ? • Quelle est votre « journée type » ? (Même si on sait que les journées ne sont jamais les mêmes)
	<i>Relation symétrique</i> Situation 4	<ul style="list-style-type: none"> • Comment se passent les contacts entre un professionnel et un compagnon ? • Comment le professionnel donne-t-il des responsabilités au compagnon ? • Lorsqu'il y a lieu de discuter sur un compagnon, est-il inclus dans la discussion ? • Si le comportement d'un compagnon pose problème, comment cela est-il discuté ? avec ou sans la présence du compagnon ? • Est-ce que compagnons et professionnels mangent ensemble lors des repas par exemple ?
	<i>Implication du professionnel dans la relation</i> Situation 3	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que le professionnel dévoile certains éléments de sa vie privée avec le compagnon ? • Quels sont les contacts en dehors de tout ce qui concerne le « travail » (ramassage, tri, vente, etc.) ? • Si un compagnon va mal, comment réagissez-vous ? Que faites-vous ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Est-ce que vous allez vers lui ? ○ Est-ce que vous ne faites rien ? ○ Est-ce que vous avez le temps de vous en apercevoir ? ○ Est-ce que vous attendez qu'il vienne vers vous ? ○ Que faites-vous concrètement ?
	<i>Dans les valeurs d'Emmaüs, il est dit que le passé de la personne importe peu à son arrivée et que c'est ce qu'elle veut devenir et avancer qui importe. Comment se passe l'accompagnement dans ce contexte ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Si un compagnon ne respecte pas les règles, comment on fait pour le mettre dehors ? est-ce qu'il est mis dehors ? comment les professionnels le vivent ? Ce n'est souvent pas facile, quelle est la réaction ? • Comment est pris en compte le passé de la personne ? • Comment est vu le futur pour un compagnon ?

³ Celui qui partage les occupations, les aventures, le sort d'une autre personne / Ceux qui ont fait la guerre ensemble / Celui qui accompagne quelqu'un / Celui qui se tient auprès d'une autre personne et lui porte aide ou consolation / Ouvrier qui a fini son apprentissage mais n'est pas encore maître, et travaille encore pour le compte d'un maître / Franc-maçon d'un grade immédiatement supérieur à celui d'apprenti.

	<i>Est-ce qu'à Emmaüs la personne est accueillie telle qu'elle est ?</i>	
	<i>Projets personnalisés pour les compagnons ?</i> Situation 5	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsqu'un compagnon a un projet, une envie, pour sa vie comment cela se passe-t-il ? Avant cela, est-ce qu'on travaille sur la notion de projet ou est-ce qu'on vit « au jour le jour » ? • Comment se fait la personnalisation de chaque accompagnement ? • Comment travaillez-vous avec les compagnons ? Est-ce que le but est qu'ils sortent d'Emmaüs ? Ou qu'ils y restent à vie ?
	<i>Les compagnons sont-ils considérés comme « exclus » de la société ?</i> Situation 6	<ul style="list-style-type: none"> • Comment les compagnons sont-ils pris en compte perçus/vus en dehors d'Emmaüs ? • Et les professionnels, qu'en disent les personnes extérieures ? • Avez-vous travaillé dans un autre type de « service » ? Avez-vous vu une différence dans la manière dont les autres professionnels du travail social vous perçoivent ? • Pourriez-vous identifier les différences entre vous et un autre travailleur social ?
	<i>L'inclusion, c'est favoriser l'accès au droit pour chacun, est-ce qu'Emmaüs tente de faire en sorte que les personnes soient « incluses » dans la société ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les moyens mis en place pour permettre à chacun d'avoir une place (dans la communauté et dans la société) ?
	<i>On parle d'intégration dans le groupe mais d'insertion dans la société, comment cela se passe dans les communautés ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de l'accompagnement des compagnons, est-ce que le but est de le faire « sortir » d'Emmaüs ? Ou qu'ils y restent ? Comment voyez-vous cela ? • Quels sont les liens entre les communautés Emmaüs et « le reste du monde » ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas de subvention donc pas le souci de rendre des comptes ○ Autour des salaires ? Quel choix de venir à Emmaüs ? Ou pas de choix ? ○ Rester à Emmaüs ou « lieu de passage » ? → comment c'est accepté dans la communauté ? • Engagement personnel ?
Fin de l'accompagnement (départ, mort, etc.)	Situation 7	<ul style="list-style-type: none"> • Comment cela se passe-t-il lorsqu'une personne quitte la communauté ? Cérémonie ? Fête ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour aller dans une autre communauté ? ○ Pour sortir du système de communautés ? (vivre seul, travail, etc.)

		<ul style="list-style-type: none"> • Que se passe-t-il si quelqu'un meurt dans la communauté ?
	<i>Est-ce que la notion d'accompagnement se rapproche à celle en travail social ? (je devrais pouvoir répondre à cela à la fin de tous mes entretiens...)</i>	
A la fin de l'entretien		<ul style="list-style-type: none"> • Pour vous, c'est quoi « une bonne journée à Emmaüs ? » Quand vous rentrez le soir et que vous vous dites que vous avez eu une belle journée, c'est comment ? • Même chose mais pour « une mauvaise journée ? »

Grille d'entretien – Compagnes/Compagnons

Ordre logique	Thématique	Questions et indicateurs
Général (sexe, âge, parcours, fonction à Emmaüs)		<ul style="list-style-type: none"> • Quel est votre âge ? • Quelle est votre fonction à Emmaüs ? • Depuis combien de temps êtes-vous là ?
Arrivée d'un compagnon à la communauté	<p><i>Travail du care</i></p> <p><i>« Le passé n'est pas important, on te prend comme tu es »</i></p> <p>Situation 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment cela se passe-t-il quand une personne arrive à la communauté et demande à y être admise ? <ul style="list-style-type: none"> ○ On lui présente Emmaüs ? ○ Les règles ? ○ Le travail ? <p>Racontez-moi comment s'est passée votre première journée à Emmaüs (l'accueil, la découverte du lieu, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'il y a une « présentation » aux autres, une cérémonie le soir par exemple ? Une présentation de la nouvelle personne ? Comment les anciens font-ils avec les nouveaux ? • Comment êtes-vous accompagné par les autres compagnons ? Et par les professionnels ? • Comment est-ce que les « anciens » compagnons vivent-t-ils l'arrivée d'un nouveau compagnon ?
Accompagnement dans la vie de tous les jours	<p><i>Travail du care</i></p> <p>Situation 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment cela se passe lorsqu'une personne n'est pas bien, comment réagissent les professionnels et les compagnons ?

	<p><i>« Le passé n'est pas important, on te prend comme tu es »</i></p> <p><i>Ce qui se passe quand les professionnels ne sont pas là</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les prestations auxquelles vous avez droit ? (douche, vêtements, repas, soins médicaux, présence, etc...) • Comment êtes-vous accompagné en dehors des heures de travail ? • Quels sont les liens entre les différents compagnons ? Uniquement « collègues » ? Ou plus ?
	<p><i>Positionnement de l'accompagnant : expert ? guide ? compagnon ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment se passe une journée aux côtés du compagnon ? Et du professionnel ? • Comment se prennent les décisions vous concernant ? • Comment définiriez-vous le travail à Emmaüs, aux côtés d'autres compagnons et professionnels ? En quoi est-ce différent d'un autre travail ? En quoi est-ce semblable ? Les exigences sont-elles différentes ? L'ambiance de travail ?
	<p><i>Accompagner...compagnon, lien entre ces mots</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle définition donneriez-vous du mot « compagnon » ? (Cf. définition tlf⁴) • Quels sont les liens entre vous et les autres compagnons ? Est-ce que vous vous voyez uniquement pour travailler ? Comment cela se passe-t-il le matin ou le soir en dehors des heures de travail ? • Quelle est votre « journée type » ? (Même si on sait que les journées ne sont jamais les mêmes)
	<p><i>Relation symétrique</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment se passent les contacts entre un professionnel et un compagnon ? Est-ce que tout le monde se tutoie ? Est-ce qu'on sent une hiérarchie ? Est-ce qu'on plaisante ensemble ? Est-ce qu'entre compagnons on parle du professionnel ? • Comment le professionnel donne-t-il des responsabilités au compagnon ? • Est-ce que compagnons et professionnels mangent ensemble lors des repas par exemple ?
	<p><i>Dans les valeurs d'Emmaüs, il est dit que le passé de la personne importe peu à son arrivée et que c'est ce qu'elle veut devenir et avancer qui importe. Comment se passe l'accompagnement dans ce contexte ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si un compagnon ne respecte pas les règles, comment on fait pour le mettre dehors ? est-ce qu'il est mis dehors ? Ce n'est souvent pas facile, quelle est la réaction ? • Comment est pris en compte le passé de la personne ? • Avez-vous vécu des situations où un compagnon a été mis dehors ? Comment cela s'est-il passé ? comment l'avez-vous vécu, comment le groupe « compagnons » l'a vécu ?

⁴ Celui qui partage les occupations, les aventures, le sort d'une autre personne / Ceux qui ont fait la guerre ensemble / Celui qui accompagne quelqu'un / Celui qui se tient auprès d'une autre personne et lui porte aide ou consolation / Ouvrier qui a fini son apprentissage mais n'est pas encore maître, et travaille encore pour le compte d'un maître / Franc-maçon d'un grade immédiatement supérieur à celui d'apprenti.

	<i>Est-ce qu'à Emmaüs la personne est accueillie telle qu'elle est ?</i>	
	<i>Projets personnalisés pour les compagnons ?</i> Situation 5	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque vous avez un projet, une envie, pour votre vie comment cela se passe-t-il ? • Comment se fait la personnalisation de chaque accompagnement ?
	<i>L'inclusion, c'est favoriser l'accès au droit pour chacun, est-ce qu'Emmaüs tente de faire en sorte que les personnes soient « incluses » dans la société ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les moyens mis en place pour permettre à chacun d'avoir une place (dans la communauté et dans la société) ?
	<i>On parle d'intégration dans le groupe mais d'insertion dans la société, comment cela se passe dans les communautés ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour vous, le but est-il de sortir de la communauté ? Ou d'y rester ? Comment voyez-vous la suite ?
Fin de l'accompagnement (départ, mort, etc.)	Situation 7	<ul style="list-style-type: none"> • Comment cela se passe-t-il lorsqu'une personne quitte la communauté ? Cérémonie ? Fête ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour aller dans une autre communauté ? ○ Pour sortir du système de communautés ? (vivre seul, travail, etc.) • Que se passe-t-il si quelqu'un meurt dans la communauté ? Avez-vous vécu des décès dans la communauté ? Comment cela se passe-t-il ? Si la personne n'a pas vécu de décès, sait-elle comment cela pourrait se passer ?
	<i>Est-ce que la notion d'accompagnement se rapproche à celle en travail social ? (je devrais pouvoir répondre à cela à la fin de tous mes entretiens... ?)</i>	
A la fin de l'entretien		<ul style="list-style-type: none"> • Pour vous, c'est quoi « une bonne journée à Emmaüs ? » Quand vous rentrez le soir et que vous vous dites que vous avez eu une belle journée, c'est comment ? • Même chose mais pour « une mauvaise journée ? »

Annexe 4 : situations pour entretiens

Exemples de situations

SITUATION 1

Une personne sonne à la porte d'Emmaüs en pleine après-midi. Elle demande une place de compagne ou compagnon.

- Que faites-vous si cette personne arrive à Emmaüs ?
- Quel est le « protocole » lorsque cela arrive ?

SITUATION 2

Un compagnon ne se présente pas au travail ce matin.

- Comment cela se passe-t-il ?
- Que faites-vous dans ce cas-là ?

SITUATION 3

Une compagne vous parle de sa vie, cela vous touche car vous avez un parcours similaire, plus ou moins. Certains sentiments font écho chez vous et vous aimeriez lui faire part de vos émotions.

- Comment faites-vous dans ce cas-là ? Est-ce que vous parlez de votre vie privée ? Est-ce que vous pensez que c'est légitime de parler de cela ?
- Si cela fait écho, comment faites-vous ?
- Si une compagne ou un compagnon vous interpelle sur sa vie privée, vous lui répondez ? Ou vous ne dites rien ?

SITUATION 4

Un compagnon rentre alcoolisé, il ne respecte donc pas les règles mises en place.

- Que faites-vous dans cette situation ?
- Vous en parlez-vous avec lui ? Est-ce qu'il a droit à une « 2^e chance » ?

SITUATION 5

Une compagne a des projets pour son futur. Elle souhaite faire une formation, trouver un appartement mais n'a pas de diplôme et pas de travail pour le moment.

- Que faites-vous de ce projet de vie ?
- L'aidez-vous ? Est-ce que vous mettez des choses en place pour qu'elle ait une chance ?
- Comment se passe le travail en réseau ?

SITUATION 6

Un compagnon est mis de côté dans la communauté. Les autres ne l'acceptent pas bien, il est mis de côté lors des repas.

- Que faites-vous en tant que professionnels ? Est-ce que cela vous « regarde » ? Ou est-ce que vous laissez les compagnons régler cela entre eux ?

- Que faites-vous en tant que compagne/compagnons ? Est-ce que vous le mettez de côté ? Est-ce que vous essayez de parler avec lui ?

SITUATION 7

Une compagne quitte la communauté, elle a été engagée pour travailler et a trouvé un appartement. Elle part ce soir.

- Est-ce qu'il y a une cérémonie qui est mise en place ? Un souper d'au revoir ?
- Comment réagissez-vous face à cela ?

Annexe 5 : consentement éclairé

Consentement éclairé

Je suis étudiante à la HES-SO en Travail Social de Sierre. Dans le cadre de mon Travail de Bachelor, je m'intéresse aux communautés Emmaüs et principalement à l'accompagnement des compagnes et compagnons. Je souhaite voir comment les personnes sont accueillies et connaître mieux le fonctionnement d'une communauté Emmaüs. Par ce travail, je vais donc principalement m'intéresser aux relations entre les compagnes et compagnons et les professionnel-le-s ou bénévoles qui ont des liens « directs » avec eux/elles. Je souhaite en effet comprendre les caractéristiques de ces relations.

Cet entretien est anonyme et confidentiel. La participation à l'entretien est libre et celui-ci peut s'arrêter à tout moment. De plus, si vous ne souhaitez pas répondre à une question, je le respecterai.

Mon but est de recueillir des données analysables dans le cadre de mon travail. Je traiterai les informations que j'aurai recueillies avec le plus d'objectivité possible. Toutes les données récoltées au moyen de cet entretien seront strictement et uniquement utilisées dans le cadre de mon Travail de Bachelor.

Afin de mener à bien cet entretien, je vais utiliser une grille d'entretien qui me servira de fil rouge. De plus, j'aurais besoin d'enregistrer notre conversation afin d'avoir la totalité des données dans le but de les analyser. Une fois mon travail terminé, ces données seront détruites.

Morane Claude

Date : _____

Signature : _____