



HAL
open science

La solidarité réponse à la crise sanitaire

Damiano De Facci

► **To cite this version:**

Damiano De Facci. La solidarité réponse à la crise sanitaire. Ferrand-Bechmann Dan. Trouble dans le bénévolat, Chronique sociale, pp.38-49, 2023, 978-2-36717-913-1. ⟨hal-04101946⟩

HAL Id: hal-04101946

<https://hal.science/hal-04101946v1>

Submitted on 21 May 2023

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

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



HAL Authorization

La solidarité réponse à la crise sanitaire

Damiano De Facci, docteur en sociologie, ATER, Université Paris-Dauphine, IRISSO

La solidarité réponse à la crise sanitaire.....	1
1. S'engager dans la gestion de la crise sanitaire : le temps du bénévolat.....	2
2. Le temps de la sidération des services publics : effets de distanciation.....	3
3. Réseaux de professionnels et bénévoles : tentatives de réparer le service public...4	
4. Un bénévolat « exceptionnel » : surcharge, reconnaissance et professionnalisation	5
5. Les actions de solidarité : temps « libéré » et lien social de proximité.....	7
Conclusion : continuité des services et travail citoyen.....	9
Bibliographie.....	10

L'ampleur médiatique et l'image politique de la gestion verticale de la crise sanitaire risquent d'invisibiliser les initiatives de solidarité par le bas fondées sur le bénévolat, qui ont existé sous des formes et logiques variées depuis le début de la crise. L'observation du terrain montre, au contraire, l'importance qui a joué le bénévolat à plusieurs niveaux : non seulement les initiatives d'aide de proximité et entraide notamment portées par les associations et les collectifs de citoyens bénévoles, mais aussi l'effort bénévole des fonctionnaires et des agents du service public pour assurer la continuité des services et de la vie quotidienne. Ce chapitre se propose de questionner l'engagement bénévole dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, en étudiant à la fois les acteurs et la situation temporelle et institutionnelle de leur action, afin d'en comprendre les conditions et les conséquences sur les services, la vie quotidienne des personnes et sur les bénévoles eux-mêmes. Il vise ainsi à mieux comprendre qui sont les bénévoles qui se sont engagés dans la gestion de la crise sanitaire et comment ils y contribuent.

Ce travail est issu d'une réflexion menée au sein du groupe de travail « Sociologie du bénévolat » de l'Association internationale des sociologues de langue française (AISLF), qui m'a incité à relire un terrain qui avait été réalisé sous le prisme de la gestion de la crise sanitaire, de la participation à la gestion et du rapport à l'État. Mes enquêtes ont été menées dans le cadre de la Mission indépendante nationale sur l'évaluation de la gestion de la crise Covid-19 et sur l'anticipation des risques pandémiques en France, entre septembre 2020 et février 2021. Mon corpus a été construit sur la base d'entretiens avec une vingtaine de représentants et agents de terrain des administrations locales, des associations et des collectifs à Paris et dans le département de la Seine-Saint-Denis, et d'auditions d'une trentaine de personnes en position de décision et de gestion publique pendant la crise sanitaire, dans le cadre de la Mission¹. Les enquêtes et les auditions ont principalement porté sur la première vague (février-septembre 2020), mais elles ont également abordé certains aspects des mois suivants.

¹ Je remercie Anne Marie Moulin (CNRS/SPHERE), membre de la Mission, qui a partagé ses réflexions et discuté en détail mes résultats de recherche.

1. S'engager dans la gestion de la crise sanitaire : le temps du bénévolat

Après un premier temps d'attente en janvier et février 2020, la montée de l'épidémie entraîne en mars une accélération dans la gestion de la crise sanitaire. Le 16 mars, le Président de la République annonce la décision de confiner l'ensemble du territoire national et pour tout citoyen à partir du lendemain, en suivant les premiers avis émis par le Conseil scientifique, fondés notamment sur les modèles épidémiologiques prévoyant la saturation des urgences (Bergeron *et al.*, 2020). Ayant comme objectif précis et limité la baisse rapide de la courbe des infections, le confinement d'urgence a entraîné des conséquences et des risques sur les plans physique, psychique, social et économique.

Dans ce cadre, les citoyens font l'expérience à la fois de l'épidémie, de la peur et des mesures adoptées pour contrer la circulation du virus – notamment le confinement –, qui ont eu des conséquences différentes en ce qui concerne les expériences de la crise, les risques et les problèmes spécifiques selon les différentes situations sociales (Bajos *et al.*, 2020). Cela produit pour des pans entiers de la population un sentiment d'abandon de la part de l'État et l'émergence d'un activisme social visant à pallier les faiblesses de la gestion gouvernementale de la crise, soutenu par des structures existantes, des associations, des nouvelles initiatives bénévoles et des réseaux communautaires.

Mes interlocuteurs mettent en exergue les problèmes liés aux inégalités face à l'épidémie et face aux mesures pour la contrer. La vie dans les quartiers populaires et le travail de proximité permettent de constater concrètement ces inégalités et les situations de précarité liées à la pandémie : cela fait émerger un bénévolat contextuel dans ce temps de crise sanitaire. L'événement pandémique crée le sentiment de nécessité de s'engager, parce que concernés, en tant qu'habitants et travailleurs auprès des populations vulnérables. Les premières mobilisations soutiennent donc les populations très minoritaires, les personnes en EHPAD, les prisonniers privés de visite, les travailleurs du sexe, les migrants, les populations qui n'avaient pas d'emploi formel, d'emploi de bureau ou d'hébergement convenable. À l'instar des « bénévoles concernés » au sein des associations des malades (Ferrand-Bechmann *et al.*, 2011 ; Pourtau *et al.*, 2014), cela pose des questions concernant les motivations, les compétences et l'efficacité de ces interventions pendant la crise sanitaire. La spécificité, qui sera développée tout au long du chapitre, repose sur l'entrecroisement permanent des activités des professionnels et des bénévoles, sauf dans le cas particulier des réseaux à l'écart des institutions.

Nous pouvons analyser différentes situations d'engagement bénévole des fonctionnaires, des travailleurs sociaux, des citoyens, face à la sidération des services publics. Il s'agit d'un travail de réorganisation de la vie sociale, afin d'assurer la continuité de la vie familiale, du monde du travail, des services publics comme l'école et de compenser les limitations de la mobilité et de la sociabilité, notamment en ce qui concerne l'accès aux biens de première nécessité, et la rupture des liens sociaux.

2. Le temps de la sidération des services publics : effets de distanciation

Le moment de sidération qui a suivi la déclaration de confinement a entraîné des difficultés d'accès aux administrations et le sentiment « d'abandon » de l'État. Mes enquêtés témoignent de cette distance de l'administration, reconnue par certains fonctionnaires qui parlent « d'oubli » des couches populaires, notamment dans le 93. En même temps, les fonctionnaires interrogés soulignent les difficultés de la réorganisation des services et de la réponse à distance aux demandes des personnes en situation de difficulté sociale et financière accélérée par le confinement et en voie de désaffiliation.

La réorganisation des services publics, notamment dans les domaines social, socio-sanitaire et éducatif, dans la nouvelle situation de confinement s'est faite dans des conditions chaotiques. Le manque de communication de leur hiérarchie est souligné par tous mes enquêtés : cela oblige les fonctionnaires et les agents du service public – travailleurs sociaux dans les institutions ou bien dans des structures sous-traitant le travail des institutions – à réinventer leur travail, à reconstruire une relation avec des populations en difficulté et à innover leurs manières d'intervention. Au sentiment d'abandon de la part des usagers, correspond le souci des agents du public d'assurer la continuité des services (Rousseau *et al.*, 2020). C'est en référence à ce contexte que les fonctionnaires et les agents du service public interrogés revendiquent leur engagement et leur temps de bénévolat.

Les premières mesures d'urgence des institutions de santé publique ont visé les personnes sans-abri qui devaient être hébergées. Certaines catégories de la population sont néanmoins restées invisibles et invisibilisées à ces institutions, notamment les personnes qui subvenaient difficilement à leurs besoins et qui ont basculé dans la pauvreté, ou les personnes désaffiliées et en insécurité pour raison de mal-logement, d'emploi précaire, de violences familiales et de chômage (Mariette et Pitti, 2020a ; 2020b). L'administration sanitaire est loin d'être la seule à vivre une distanciation vis-à-vis de la population. Les services sociaux d'insertion à l'emploi et des droits des étrangers, ont passé quelques semaines à essayer de réorganiser les services. Sur ce point, la discordance des temporalités entre l'administration obligée de se réorganiser et les demandeurs en situation de précarité, d'incompréhension et d'urgence, produit des écarts d'appréciation sur la présence de l'État pendant la crise sanitaire. En effet, les services se réorganisent très « très rapidement »², mais c'est un délai de trois semaines à un mois où les usagers trouvent difficilement un interlocuteur.

Le cas de « l'école à distance » est la représentation la plus significative de l'application à la fonction publique de la « distanciation » propre à la crise sanitaire. Ce mouvement passe par une « numérisation » ou distanciation des relations sociales qui se heurte au problème de la fracture numérique et crée des difficultés dans le rapport quotidien aux institutions devenu désormais virtuel et, au moins pendant quelques semaines, inexistant. En effet, la fracture numérique est mobilisée par certains de mes enquêtés pour expliquer la défaillance des institutions par rapport aux problèmes des catégories de la population moins évidemment touchées par la précarité. La réorganisation des services en ligne

2 Entretien avec un cadre territorial des services de l'emploi et de l'insertion. Saint-Denis, novembre 2020.

montre concrètement les implications de la fracture numérique, à la fois le manque d'équipement, la maîtrise des équipements et le problème des guichets virtuels. D'un côté, le manque d'équipements et de maîtrise des outils informatiques a empêché une partie des personnes dans le besoin de pouvoir effectuer les démarches administratives. De l'autre, le télétravail a enfermé l'administration en l'empêchant de bien cerner la situation sur le terrain.

La réorganisation est également entravée par les contraintes bureaucratiques, notamment pour les organisations sous-traitant les services publics. Au moment où les hiérarchies et leurs bureaux ne répondent plus, les injonctions bureaucratiques étaient toujours présentes : rendre des comptes sur les actions menées, et continuer le travail de rédaction des rapports d'activités précédentes, lorsque l'urgence était de répondre aux problèmes très pratiques, comme essayer de repérer les personnes perdues de vue et de distribuer les produits de première nécessité³.

3. Réseaux de professionnels et bénévoles : tentatives de réparer le service public

Malgré ces difficultés, les services se réorganisent autour d'un réseau de collaboration entre administration, associations et citoyens bénévoles. En ce qui concerne le travail social, l'ARS a joué un rôle de coordinateur pour des associations partenaires qui, à leur niveau, assurent le contact avec les usagers. Parmi les associations qui ont essayé d'assurer la continuité de leur travail, des associations travaillant à l'échelle du département ou des communes, souvent en partie prestataires de services publics ou animées par l'engagement des fonctionnaires publics, ont su s'adapter aux nouvelles normes. L'organisation prévoyait souvent le télétravail pour une partie du personnel qui restait en contact téléphonique avec leur public et, si possible, assurait une permanence dans les locaux de l'association pour fournir un niveau minimal d'aide alimentaire et de services d'hygiène personnelle. Parfois les travailleurs sociaux ont pu se déplacer auprès des personnes en difficulté afin d'apporter leurs courses ou de résoudre des problèmes familiaux, en défiant les risques sanitaires.

Comme le témoigne une assistante sociale travaillant dans le 93, « On a repris la base des données de l'année précédente, on avait 1800 personnes, 700 numéros de téléphone : on les a appelées, on a été en contact avec 500 personnes. Pendant le confinement le dispositif d'urgence a marché, l'ARS a mis à disposition beaucoup de locaux et d'hôtels. Nous nous sommes occupés du suivi des familles hébergées, à partir de notre base des données, on a appelé toutes les familles avec lesquelles on était en contact »⁴. Ce travail de prise en charge et de suivi a demandé une réinvention des procédures, notamment un travail de proximité paradoxalement assuré par l'écoute téléphonique, permettant un contact renouvelé avec le public habituel ou toute personne inscrite dans les bases des données des associations.

Dans le cas de l'école à distance, pour faire face à l'échec unanimement constaté par mes interlocuteurs, des réseaux d'enseignants, de parents d'élèves et de voisins a essayé de

3 Entretien avec une directrice d'association. Bondy, novembre 2020.

4 Entretien avec une assistante sociale. Paris, novembre 2020.

maintenir une partie de l'activité scolaire, au moins le lien scolaire. En effet, le fonctionnement de l'école à distance dépende des possibilités et des capacités des enseignants : chaque enseignant a parfois improvisé de son côté, et le manque de coordination a abouti à des plateformes différentes, parcellisant et compliquant l'étude et les devoirs à la maison. Certains enseignants se sont retrouvés avec seulement deux ou trois élèves ; d'autres se sont bornés à appeler de temps en temps leurs élèves pour garder le contact.

La situation est évidemment très différente entre différents établissements : néanmoins, il y a eu de nombreux établissements où les élèves ont été livrés à eux-mêmes, en particulier les adolescents dont les parents ne pouvaient télétravailler, ou ne pouvaient pas les aider sur place à faire leurs devoirs. « Pendant le confinement il n'y a pas eu de continuité pédagogique. Même si on tentait de faire cours en ligne, la moyenne des élèves qui suivait était de 4/24. On a essayé au début, avec les moyens de bord, mais cela ne servait à rien : beaucoup d'élèves n'ont pas d'ordinateur, et leurs smartphones n'ont pas d'abonnement téléphonique. On a donc essayé de garder contact avec eux par téléphone, pour essayer de ne pas les faire décrocher. Ce n'était pas de l'enseignement, mais simplement une manière de tenir les liens »⁵. L'ampleur de la fracture numérique a fait que bien des écoliers et des élèves ne peuvent pas travailler à la maison, comme le montre le témoignage de cette enseignante de lycée technique, confrontée notamment à un public défavorisé.

Dans ce contexte, l'engagement des enseignants et des parents d'élèves a été très important pour pallier les manques de moyens grâce à un travail de proximité. « Le premier problème est le manque d'équipement informatique ; mais c'est aussi le wifi et internet. Il y a eu aussi un système de courrier postal pour les devoirs, ce qui nécessitait d'imprimer : on a essayé d'aider les familles avec des parents bénévoles et aussi des enseignants, qui imprimaient chez eux et allaient donner les copies à qui en avait besoin »⁶. Certaines actions ont visé le soutien spécifique des enfants, notamment à propos de leur scolarisation : « Des instituteurs qui suivaient les familles, ou le porte à porte pour les devoirs, puisqu'il fallait aussi imprimer les cours et les devoirs pour les familles qui ne disposaient pas d'équipement informatique »⁷. Ce soutien a été le fait d'enseignants, parents d'élèves, professionnels et bénévoles, qui ont essayé de combler la distance créée par l'enfermement et de réparer le service public.

4. Un bénévolat « exceptionnel » : surcharge, reconnaissance et professionnalisation

L'effort des fonctionnaires et des travailleurs sociaux pendant la première vague s'exprime en engagement bénévole revendiqué, qui fait référence à la fois au dévouement et à la critique des défaillances de l'État. En effet, le bénévolat dans les institutions publiques n'est pas un simple débordement sur le temps de travail, mais il est aussi lié aux

5 Entretien avec une enseignante au Lycée technique et représentante syndicale. Paris, février 2021.

6 Entretien avec la présidente d'une fédération de parents d'élèves. Paris, octobre 2020.

7 Entretien avec une médiatrice socio-culturelle. Pantin, février 2021.

contraintes bureaucratiques à contourner, au manque de communication des hiérarchies, au brouillard quant aux événements à venir, et se traduit souvent en anxiété, angoisse, épuisement et sentiment de ne pas être reconnu. Même le travail de réinvention qu'implique la réorganisation des services entraîne sur le long terme des effets d'épuisement. C'est la nécessité ressentie qui soutient cet engagement bénévole, un souci de continuité des services et de la vie quotidienne. En effet, la nécessité s'inscrit dans une temporalité d'urgence, où l'anxiété et la surcharge sont vécues comme inévitables, avec un risque d'épuisement qui appelle à une reconnaissance de ce travail.

C'est le cas, par exemple, du rôle peu reconnu des assistants et des travailleurs sociaux par rapport au travail de reconstruction du lien social et d'assistance aux personnes en détresse, de même que des proches-aidants (Giraud *et al.*, 2020). Une assistante sociale travaillant dans un centre d'hébergement pour femmes isolées de la région parisienne raconte de l'enfermement vécu avec les femmes hébergées pendant toute la période du confinement – l'accueil de nuit étant temporaire en temps normal. Les trois assistantes sociales qui géraient le centre ont dû faire face à l'impossibilité de communication avec la hiérarchie et le manque des équipements sanitaires de base pendant presque deux mois. « On a été enfermées pendant un mois et demi. Les femmes ne pouvaient pas sortir, car l'institution qui nous hébergeait avait peur qu'elles ramènent le virus à l'intérieur. Il n'y avait pas d'espace pour créer de la distanciation physique, les femmes symptomatiques étaient isolées dans un coin de la pièce, puis testées et si positives transférées dans des locaux de la Croix-rouge pour l'accueil des personnes sans abris avec symptômes. 26 femmes sur 39 ont été contaminées. Le temps semblait long et il fallait inventer des activités pour distraire les femmes, dans un climat où la tension montait entre elles et à cause des journaux télévisés qui ne parlaient que du Covid ». L'anxiété, la surcharge de travail et l'épuisement vont ici avec le manque de reconnaissance, le sentiment d'abandon non seulement au moment du confinement, mais aussi après avoir accompli un travail particulièrement épuisant : « Nous, les travailleurs sociaux, on a vécu une expérience très anxiogène et on a assuré comme le personnel soignant. Mais on n'a pas du tout été reconnus comme des personnes importantes »⁸. Ces récits mettent également en exergue le manque de relais et le fait que la situation étant exceptionnelle, il serait difficile de répéter l'expérience d'un engagement de temps bénévole de cette ampleur.

Le temps surchargé est aussi un temps d'innovation et d'apprentissage. Des bénévoles s'engagent de manière temporaire dans l'aide sociale et socio-sanitaire, en vue de leur professionnalisation. Il s'agit, par exemple, des bénévoles temporaires qui commencent à travailler dans les équipes mobiles du projet Covisan, un dispositif médico-social de dépistage systématique des cas possibles de Covid, d'accompagnement dans leur confinement et de prise en charge de leurs proches. L'accompagnement personnalisé était permis par la visite à domicile d'une équipe composée d'un personnel de santé et d'un intervenant social. Suite à l'engagement d'étudiants et d'autres bénévoles pendant le confinement et à la pérennisation du dispositif, certains intervenants ont été contractualisés. La coprésence de bénévoles et salariés au sein des équipes a créé des

8 Entretien avec une assistante sociale. Paris, octobre 2020.

tensions autour de la reconnaissance salariale et de la professionnalisation (Pernet *et al.*, 2020).

5. Les actions de solidarité : temps « libéré » et lien social de proximité

Les bénévoles, fonctionnaires, agents du service public, travailleurs sociaux dans les institutions publiques et dans les organisations sous-traitantes, ont coexisté, et souvent collaboré, avec des actions de solidarité de proximité qui ont mobilisé tout un réseau de citoyens. Il s'agissait de bénévoles impliqués dans une communauté ou un territoire, parfois professionnels dans les domaines de l'aide sociale, de l'accompagnement, de l'éducation, ou dans d'autres domaines utiles à la continuité de la vie quotidienne en situation de crise sanitaire.

Les actions de solidarité étudiées sont plutôt fondées sur des groupes ou collectifs déjà en place, qui sont activés et se reconfigurent en situation de crise. Elles reposent, en partie, sur un temps « libéré » par le confinement et l'arrêt de certaines activités professionnelles. Cet activisme local, la prise en charge et le lien social de réciprocité expriment une « gestion de proximité » (Bacqué *et al.*, 2005) de la crise et relève d'un certain désenclavement des réseaux de gestion des institutions publiques.

« Un réseau de solidarité basé sur le système de l'aide alimentaire et puis avec les tickets-service (de l'État) s'est créé plus vite que la réponse institutionnelle »⁹ : cet accompagnement de proximité, assuré à la fois par des associations locales et par des collectifs citoyens, par des travailleurs sociaux et par des bénévoles, a essayé de répondre à la fois à la peur de l'épidémie, à l'insécurité économique et alimentaire, aux problèmes sanitaires et aux conflits induits dans les familles confinées dans des logements parfois petits et pour certains insalubres. Le porte à porte de certaines associations a été un moyen de répondre efficacement à ces problèmes et à la peur qui s'installait.

Les organisations les plus visibles sur le terrain sont les grandes associations comme les Restos du cœur, le Secours populaire, le Secours catholique, le Secours islamique, l'Armée du Salut. Il s'agit de grandes associations assurant notamment la distribution alimentaire à grande échelle. Cependant, certaines d'entre elles ont eu des difficultés à assurer la continuité du service au début du confinement : leurs bénévoles étant notamment des personnes âgées, le risque de contamination ne permettait pas une mobilisation à grande échelle. Beaucoup de leurs antennes ont fermé pendant quelques semaines. Parmi ces grandes associations, ce sont surtout les associations à référent religieux islamique qui ont su, dès le début, mobiliser des bénévoles plus jeunes, en soutenant un grand nombre de familles. Le réseau de solidarité a été très étendu, surtout dans les quartiers populaires. Le directeur d'une grande association qui s'est heurtée aux difficultés des premiers jours de confinement en témoigne : « Des nouvelles associations ont pris le relais, notamment des associations de quartier, aussi des associations de jeunes, des associations sportives, qui ont commencé à aller voir les commerçants, à faire des actions de proximité »¹⁰.

9 Entretien avec une directrice d'association. Bondy, novembre 2020.

10 Entretien avec un directeur d'association. Paris, novembre 2020.

La gestion de proximité passait également par les réseaux travaillant dans les centres-villes et dans les quartiers, autour des antennes des grandes organisations, d'associations installées de longue date et de collectifs de citoyens bénévoles. Ces réseaux assurent le maintien ou le renforcement du lien social pour des personnes isolées et « désaffiliées », mais ils relèvent aussi de liens sociaux amicaux, idéologiques, religieux, familiaux ou de voisinage, qui peuvent se formaliser ou rester de l'entraide informelle. Leur travail révèle les problèmes vécus par différents types de publics : en grande partie des publics déjà précaires et dépendants de l'aide sociale, mais également de « nouveaux publics », qu'il s'agissait de commencer à cerner (Le Mener *et al.*, 2020).

Dans ce contexte, des collectifs naissent sans organisation préalable, en se basant sur les connexions personnelles et sur un savoir-faire appris sur le tas. C'est le cas des groupes de solidarité qui naissent à l'échelle des communes : « On s'est rendu compte que les 'gens normaux' avaient des difficultés à faire leurs courses. On a donc essayé de s'organiser en demandant une salle à la mairie et en faisant une collecte alimentaire. On s'est beaucoup appuyés sur un réseau d'associations existantes, qui nous assurait l'approvisionnement. Nous avons diffusé le message par Facebook et par la radio, et on a commencé à distribuer des centaines de colis alimentaires »¹¹. Ces collectifs ont constitué le pivot de la vie sociale pendant le confinement et assuré un travail de proximité fondé sur le bouche-à-oreille, sur l'interaction par les réseaux sociaux et sur les connaissances personnelles.

D'autres collectifs de citoyens bénévoles ont émergé, des réseaux d'entraide constitués sur des bases amicales, idéologiques, religieuses ou de voisinage. Ils s'appuient souvent sur des associations de quartier existantes – de solidarité et de santé, mais aussi sportives, culturelles, artistiques – et voient en première ligne les jeunes des quartiers populaires (Demoulin *et al.*, 2021). « Faute de réponse institutionnelle, les quartiers populaires se sont auto-organisés : les garçons portaient les courses aux familles et aux gens qui ne pouvaient pas bouger, les voisins assuraient la distribution de biens »¹². L'auto-organisation fait référence à l'aggravation des problèmes socio-économiques et sanitaires depuis le début de la pandémie et à l'apparition de nouveaux publics fragilisés par la crise. Néanmoins, ce récit de « l'auto-organisation » relève également d'un sentiment d'écart des institutions, vécu et exprimé par les populations engagés des quartiers populaires et ressenti par les travailleurs sociaux qui les côtoient (Talpin *et al.*, 2021). Il relève également de l'habitude à travailler dans l'urgence et d'une sorte d'autonomisation de la gestion des quartiers, qui est une inquiétude majeure des pouvoirs publics. Au-delà de son identification aux quartiers populaires, ce récit de « l'auto-organisation » révèle surtout l'importance du lien de proximité, qui crée les conditions du bénévolat concerné dans la situation de crise sanitaire.

11 Entretien avec un animateur d'un collectif local. Aubervilliers, novembre 2020.

12 Entretien avec un cadre de l'ARS Île-de-France. Saint-Denis, septembre 2020.

Conclusion : continuité des services et travail citoyen

Les situations analysées dans ce chapitre montrent le rôle majeur joué par l'action intense des associations et des citoyens bénévoles dans la gestion « par le bas » de la crise sanitaire. Cette dynamique essaie de renforcer la capacité d'action des personnes, de renouer le lien social et de désamorcer les conséquences de la crise et de sa gestion. En particulier, ce travail citoyen essaie d'assurer la continuité des services publics et de la vie quotidienne de la part des citoyens qui se sentent concernées par les effets de la distanciation des administrations et des contraintes qui compliquent le quotidien de personnes déjà en situation de précarité.

Face à la sidération des services publics dans les domaines social, socio-sanitaire et éducatif, qui a suivi la déclaration de confinement, et face aux contraintes de la vie sociale, différentes situations d'interaction entre professionnels et bénévoles, bénévoles professionnels, bénévoles occasionnels et bénévoles concernés par la proximité. Il s'agit à la fois d'un bénévolat dans les institutions publiques et dans des réseaux de solidarité sur des bases à la fois amicales, idéologiques, religieuses ou de voisinage. Les entrecroisements des bénévoles et des professionnels, dans les administrations, dans les institutions et dans les quartiers, montrent bien ce « travail citoyen » pour maintenir un cadre de vie commun, des solidarités normalement instituées, qui sont à ressouder, et des services publics morcelés.

La catégorie de « travail citoyen » permet d'ouvrir le questionnement sur ce bénévolat contextuel au temps de la crise sanitaire, qui est à la fois un-engagement mais aussi une critique des défaillances de l'État. En premier lieu, si ce bénévolat s'inscrit en général dans la baisse des dépenses de l'État et s'apparente à des formes de travail gratuit (Simonet, 2010 ; Simonet, 2020), dans le cadre de l'action publique de gestion de la crise sanitaire, il révèle moins l'exploitation que l'éclatement du système des services publics. Le désengagement de l'État se présente concrètement comme la continuité institutionnalisée ou non de services publics morcelés. Au-delà du désir d'engagement, de l'efficacité du bénévolat des personnes concernées, au-delà même de la question du travail gratuit, il est ici question de comment le bénévolat s'intègre dans le fonctionnement des services publics (Dujarier, 2021 ; Ferrand-Bechmann, 2017).

En deuxième lieu, le souci de continuité de la vie quotidienne, avec les institutions ou à l'écart, de même que le souci de continuité des services au sein des institutions, nous ramènent à la question du sentiment d'être concerné : à la fois par son travail, par les populations vulnérables, par son voisinage. Le bénévolat dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire met ainsi au jour une « économie morale » (Fassin, 2009) de la crise sanitaire, par l'engagement des personnes concernées et la tentative de rétablir les normes sociales et morales suspendues par la gestion de la crise. Les formes d'engagement bénévole montrent différentes normes sociales et morales, notamment dans leur rapport aux institutions : l'engagement dans l'institution, la demande de reconnaissance et « l'auto-organisation ». Les deux dernières formes semblent particulièrement éclairantes pour comprendre le sentiment d'abandon et les types d'institutions et d'associations qui peuvent se maintenir en situation de crise.

Bibliographie

- Bacqué Marie-Hélène, *et al.*, 2005, *Gestion de proximité et démocratie participative : une perspective comparative*, Paris : La découverte.
- Bajos Nathalie, *et al.*, 2020, « Les inégalités sociales au temps du COVID-19 », *Questions de santé publique*, 40, p. 1-12.
- Bergeron Henri, *et al.*, 2020, *Covid-19 : une crise organisationnelle*, Paris : Presses de Sciences Po.
- Demoulin Jeanne, *et al.*, 2021, « Expériences du confinement de jeunes de quartiers populaires franciliens », *Métropolitiques*, 11 janvier 2021.
- Dujarier Marie-Anne, 2021, *Troubles dans le travail: sociologie d'une catégorie de pensée*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Fassin Didier, 2009, « Les économies morales revisitées », *Annales. Histoire, sciences sociales*, Vol. 64, No. 6, pp. 1235-1266.
- Ferrand-Bechmann Dan, *et al.*, 2011, *Les bénévoles face au cancer*, Paris : Desclée de Brouwer.
- Ferrand-Bechmann Dan, 2017, « Bénévolat ou travail gratuit ? », *Revue Projet*, vol. 357, no. 2, p. 84-87.
- Giraud Olivier, *et al.*, 2020, « 'Ça fait des années qu'on est confinés.' La crise sanitaire du Covid-19 révélatrice de la condition des proches aidant-e-s de personnes en situation de dépendance », *Revue française des affaires sociales* 4, p. 243-260.
- Le Mener Erwan, *et al.*, 2020, « L'aide alimentaire en temps de Covid », *Plein droit*, 2020/4 (n° 127), p. 32-35.
- Mariette Audrey, et Laure Pitti, 2020a, « Covid-19 en Seine-Saint-Denis (1/2) : quand l'épidémie aggrave les inégalités sociales de santé », *Métropolitiques*, 6 juillet 2020.
- Mariette Audrey, et Laure Pitti, 2020b, « Covid-19 en Seine-Saint-Denis (2/2) : comment le système de santé accroît les inégalités », *Métropolitiques*, 10 juillet 2020.
- Pernet Julie, *et al.*, 2020, « Retour d'expérience sur Covisan: un dispositif médicosocial pour casser les chaînes de transmission de la Covid-19 », *Annales françaises de médecine d'urgence* 10.4-5 p. 306-313.
- Pourtau Lionel, *et al.*, 2014, « Les bénévoles 'concernés' dans les associations de lutte contre le cancer en France. Spécificités et limites d'un engagement fondé sur le vécu et la 'dette' », *Les Tribunes de la santé* 42.1, p. 65-82.
- Rousseau Aurélien, *et al.*, 2020, « La santé publique au risque de la COVID19: du premier retour d'expérience à la formulation de nouvelles exigences collectives », *Sante Publique*, 32(2), 183-187.
- Simonet Maud, 2010, *Le travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit ?*, Paris : La Dispute.

Simonet Maud, 2020, « Travail gratuit et guerre des valeurs », *La vie des idées*, 5.

Talpin Julien, *et al.*, 2021, *L'épreuve de la discrimination : Enquête dans les quartiers populaires*, Paris : Presses Universitaires de France.