

Claude de Jonckheere¹

Claudia della Croce²

Faire confiance

Les pratiques de la Tuile vues comme actes d'engagement

Introduction

La question de la confiance s'est imposée lors d'échanges avec l'équipe et le directeur de la Tuile. Elle se pose dans les deux aspects que sont les activités auprès de personnes bénéficiant des prestations de l'institution et les rapports entre cette dernière et les autorités compétentes en matière de politique sociale et de subventionnement. Dans le deuxième de ces aspects, la question de la confiance apparaît avec une grande acuité lorsqu'il s'agit de rédiger un contrat de prestation liant l'institution aux autorités cantonales fribourgeoises.

Dans cet article, il ne s'agit pas de réfléchir « sur » les pratiques des professionnels de la Tuile en utilisant des concepts philosophiques. Ils n'ont pas besoin de la philosophie pour agir. Ils n'ont surtout pas besoin d'une position surplombante, donnant l'impression de la vérité. C'est plutôt la philosophie qui a besoin du concret pour vérifier l'efficacité des concepts qu'elle a construits. Il importe plutôt de penser « avec » des travailleurs sociaux immergés dans des situations concrètes qui leur posent des questions pratiques. La réflexion opère par le croisement des questions suscitées par le terrain et des concepts abstraits. Si tout se déroule bien apparaissent alors, d'une part, des problèmes pratiques sur lesquels il est possible d'agir et, d'autre part, des concepts ayant trouvé des significations nouvelles. En fait, il s'agit de provoquer une rencontre entre des questions pratiques et des concepts théoriques, rencontre qui transformera peut-être, tant la pratique que la théorie.

Les questions pratiques apparaissent dans divers textes produits par l'équipe de la Tuile et lors d'échanges avec des professionnels au cours desquels ils ont exposé les difficultés qu'ils rencontrent tant avec les bénéficiaires de leurs interventions qu'avec les autorités chargées de la mise en place des politiques sociales. Les concepts théoriques proviennent d'une part, du courant de la philosophie pragmatiste, particulièrement d'auteurs tels que James et Deleuze, et, d'autre part d'auteurs ayant traité de la participation tels que Zask et Sen.

La confiance est un objet aux contours incertains qui développe des ramifications multiples dans des domaines variés comme la psychologie, la morale, la politique, le droit, notamment. Dans ce texte, nous traiterons de la confiance dans la perspective ouverte par le philosophe William James. En tant que concept, la confiance permet de construire le problème général de notre rapport au monde naturel et social et celui de la manière dont nos idées comprenant notamment les théories et les croyances interviennent dans ce rapport.

Dans la perspective pragmatiste de James, la confiance est définie, non par sa nature, ni même comme une disposition psychique d'un sujet. Elle est comprise comme un acte déployant des effets concrets dans nos perceptions et dans nos actions. Elle fait totalement partie de l'existence des êtres vivants et elle la rend tout simplement possible. Elle est un ingrédient essentiel de la vie. « Le lapin qui perçoit un bruit et détale a confiance en ses sens.

¹ Professeur honoraire, Haute école de travail social, Genève, HES-SO.

² Professeure associée, Haute école de travail social, Lausanne, HES-SO.

Il sait qu'ils ne le trompent pas et que le bruit perçût n'est pas une hallucination, mais provient bien de quelque part. Il sait aussi que le monde qu'il perçoit ne le trompe pas, n'est pas un leurre, même si parfois il peut se tromper et être leurré par un appât déposé par l'homme, son principal prédateur. Il a confiance en son expérience ou en ses connaissances qui lui permettent de croire que ce bruit est certainement produit par un prédateur. Enfin, il a confiance en ses possibilités physiques, en son corps, en ses pattes qui lui permettent de détalé à grande vitesse. »³

Sans ces trois dimensions de la confiance que sont la perception, la connaissance et les capacités de son corps, la vie du lapin, comme celle des autres animaux et des humains, serait impossible. La vie des humains, du point de vue de la confiance, est similaire à celle des lapins et seul le rôle important que la connaissance y joue semble quantitativement différer.

Comme les animaux, les humains ont confiance dans leurs sens, dans les dispositions de leur corps et également dans leurs idées et leurs croyances. On peut penser que, par rapport à l'animal, les idées jouent un rôle quantitativement plus important. Il faudrait cependant examiner cette question de plus près.

Nous avons aussi confiance en nos facultés mentales. Nous expliquons quelque chose, nous avons confiance en cette explication, nous pensons, nous avons confiance en nos pensées, nous formons des idées, nous usons de concepts et nous avons confiance en leur efficacité dans nos manières de construire notre monde de telle manière qu'il soit accessible à nos actions. Le sens d'une idée réside, non dans sa vérité, non dans sa correspondance avec un état des choses, mais dans les nouvelles idées et les actions vers lesquelles elle nous conduit. La confiance a alors pour objet ces idées et ces actions vers lesquelles nous sommes entraînés, non parce que nous savons a priori où nous irons, mais parce que nous savons que nous serons conduits quelque part.

La confiance est un ingrédient de l'expérience. Les expériences doivent donc être conçues comme autant de processus d'expérimentation qui, pour que le processus se déroule, requièrent la confiance. Dans l'expérience, il ne s'agit pas seulement d'avoir confiance en nos perceptions et en nos capacités d'action, mais il faut avoir confiance dans le monde que nous percevons et sur lequel nous projetons d'agir. Si nous mettons en doute la réalité de ce monde que nous percevons, si nous n'avons pas confiance en son existence en la considérant comme une chimère, nous sommes également contraints de douter de nous-mêmes en tant que nous sommes constitués par ce monde que nous habitons. Dès lors, sans confiance, toute forme de connaissance est illusoire. Si nous prétendons, par exemple, connaître ce qu'est une fleur, nous devons avoir confiance en l'existence de cette fleur et en notre expérience perceptive qui la rend présente. Dès lors, si nous avons confiance en notre connaissance de la fleur, nous pourrons nous comporter à son égard afin qu'elle puisse vivre sa vie végétale à son plus haut degré.

L'acte de confiance est requis par des situations concrètes. A la Tuile, elles impliquent les personnes accueillies et les professionnels, les dispositifs et modèles d'intervention mis en place par l'institution et elles sont prises dans le jeu des politiques sociales qui confient une mission à l'institution, la financent pour l'accomplir et contrôlent la bonne utilisation de l'argent alloué.

³ de Jonckheere, *83 mots pour penser l'intervention en travail social*, Genève, Editions IES, 2010, p. 93.

La confiance comme acte pratique d'engagement

Nous l'avons dit, sans confiance, pas d'actions possibles, notamment lorsque le résultat de cette action est imprévisible. Dès lors que nous ne pouvons pas prévoir les effets de l'action sur les personnes destinataires de l'action comme sur l'acteur lui-même, la confiance en l'action à accomplir doit être comprise comme un acte pratique d'engagement. C'est un peu comme si l'agir consistait à sauter dans le noir sans voir l'endroit où l'on va atterrir. Certes, il existe des actions routinières et répétitives qui ont, d'une certaine manière « fait leurs preuves », c'est-à-dire qui, généralement, produisent des effets prévisibles. Pourtant, dans l'agir envers un autre humain, cette prévisibilité est souvent prise en défaut. Nous pouvons nous en réjouir, car cela signifie que les conduites de cet autre humain ne sont pas « programmables » et ne répondent pas invariablement à nos sollicitations. Dans ce sens, l'acte de confiance est une « aventure » qui nous engage sans que l'on sache précisément vers quelles contrées elle nous entraîne. Elle se joue dans un espace d'indétermination qui est « la zone plastique, la courroie de transmission de l'incertain, le point de rencontre du passé et de l'avenir »⁴. Si nous sommes certains du résultat d'une action, la confiance n'est pas nécessaire. Seules restent des procédures prédéterminées.

« Faire confiance » est un engagement dans la relation, une sorte de force qui agira dans l'interaction. Une institution comme la Tuile est une sorte de nœud dans un vaste tissu de relations. On pourrait dire qu'elle est incluse dans un réseau composé de multiples ramifications. Si l'on change le focus, l'institution est elle-même un réseau aux branches multiples et hétérogènes. L'engagement et la confiance qui en est la condition se manifestent dans toutes ces ramifications.

Parler à quelqu'un est un engagement qui requiert la confiance dans l'institution du langage avant même la confiance à l'égard de l'interlocuteur. L'institution du langage est basée sur une clause tacite selon laquelle ce qui est dit est intelligible pour soi-même comme pour les autres. Si elle n'existait pas, les mots n'auraient pas une signification stable et partagée et nous aurions sans cesse l'impression que ce que nous disons ne peut être compris. Certes, nos interlocuteurs ne nous comprennent pas toujours et nous ne les comprenons pas toujours. Nous sommes souvent confrontés à des conflits d'interprétation. Mais c'est bien parce que nous faisons confiance à l'institution du langage que nous pouvons voir que tel mot n'a pas la même signification pour nous-mêmes que pour un interlocuteur et que, parfois, nous parvenons à nous entendre sur une signification partagée.

Faire confiance aux idées

Le texte « *concept institutionnel* » rédigé par l'équipe de la Tuile indique que les « dynamiques de travail » mises en place « contribuent à la limitation de l'installation dans la misère et à la résignation. Une ambition qui doit rester raisonnable et motivée par le désir de changement de ses usagers eux-mêmes ». L'idée que la misère et la résignation limitent l'accès de bénéficiaires à une vie meilleure ou plus digne d'être vécue oriente la construction des dispositifs d'aide et les pratiques des professionnels. Cela signifie que les idées ont des conséquences concrètes, mais également que ces professionnels font confiance à leurs idées. Elles constituent alors une « disposition à agir » enracinée dans la croyance selon laquelle ce qui sera fait aura les effets souhaités c'est-à-dire, pour les bénéficiaires, la limitation de la résignation et l'accès à une vie plus souhaitable.

Pour les professionnels, il importe de croire aux idées qui orientent leurs actions, comme par exemple celle qui énonce que les personnes détiennent, cachée au fond d'elles-mêmes, la solution des difficultés auxquelles elles sont confrontées. Pour William James, la confiance

⁴ James, W., *La volonté de croire*, Paris, Les empêcheurs de penser en rond, 2005, p. 254

et la croyance, ou la foi sont imbriquées, mais selon un ordre dans lequel la croyance en un résultat déterminé réclame la confiance préalable. « On peut dire que la foi consiste à être prêt à agir pour une cause dont le succès n'est pas établi d'avance. »⁵ On ne peut croire en cette cause que si l'on fait préalablement confiance.

Aider quelqu'un en situation de vulnérabilité est une activité dont la réussite est incertaine. Avant d'agir, il est impossible de savoir si l'aide fournie développera des effets de mieux-être. Cependant, les professionnels doivent agir en ayant confiance en leurs capacités à aider, en leurs outils d'intervention, mais aussi en leurs connaissances permettant de construire les problèmes que les difficultés des personnes auxquelles ils ont affaire leur posent. C'est bien parce que le résultat de l'action est indéterminé que la confiance est requise. Si nos connaissances indiquaient à coup sûr ce qu'il faut faire dans une situation donnée pour obtenir tel effet précis, la question de la confiance ne se poserait pas, car l'action serait tout simplement déterminée. Telle connaissance déterminerait telle action qui, elle-même, déterminerait tel résultat. Or, ce n'est pas le cas. L'action n'est pas directement l'application d'une connaissance et ses résultats sont presque toujours imprévisibles.

Une idée centrale à la Tuile consiste en ce que le logement que l'on offre aux usagers est la condition préalable à toute forme d'intégration sociale et culturelle. « La notion de réinsertion sous-entend un travail visant l'intégration du bénéficiaire dans la société. La Tuile considère le logement comme la pierre angulaire d'une réinsertion sociale, la base sans laquelle aucune avancée n'est possible. » Au cours de l'histoire de la Tuile, cette idée associant intégration sociale, bien-être et logement a souvent été vérifiée pas des faits concrets. Les bénéficiaires eux-mêmes témoignent de l'importance que tient le logement pour accéder à une vie meilleure. L'équipe de la Tuile a totalement confiance en cette idée et le dispositif mis en place actualise cette idée.

La confiance est associée à la croyance. Il faut faire confiance à ce que l'on croit et il faut croire en ce dont nous avons confiance. Dès lors, croyance et confiance définissent nos dispositions à agir. Nous avons confiance lorsque nous nous attendons à un résultat et pouvons agir lorsque nous avons confiance en nos mobiles, nos capacités et dans le devenir du monde qui va se réaliser. La confiance est un préalable qui nous permet également d'agir en dehors de nos habitudes lorsque le résultat de nos actions est indéterminé.

De même, la connaissance qui est une forme de croyance exige la confiance. En effet, une connaissance qui ne suscite aucune confiance n'aura aucune portée pratique, elle n'attirera notre attention vers aucun des aspects du monde et ne permettra pas de construire un problème pratique à résoudre par une action. La confiance est le point de départ de toute connaissance. Elle nous permet aussi de former de nouvelles connaissances dont la portée est, au départ, n'est pas donnée.

Faire confiance aux modèles d'intervention

Un modèle d'intervention ou modèle de terrain est un ensemble d'idées, dont certaines réfèrent à des théories, de valeurs, de règles d'action, de manières de faire plus ou moins routinières qui orientent l'action des professionnels. Cet agencement d'éléments hétérogènes doit avoir une certaine stabilité afin que les praticiens puissent lui faire confiance.

A la Tuile, il semble que les professionnels ne se contentent pas de répondre aux besoins de base des personnes accueillies et que l'urgence n'est pas une fin en soi. Ainsi, depuis plusieurs années, plusieurs dispositifs ont ainsi été mis en place, l'ensemble de ceux-ci correspondant à un modèle d'intervention complexe et spécifique comprenant un accueil

⁵ James, W., Op. cit., p. 114.

d'urgence, un suivi socio-éducatif, un hébergement et un accès à l'art et à la culture. Chacun de ces paliers requiert des manières d'intervenir bien spécifiques, mais qui sont toutes « enveloppées » d'idées et de valeurs communes.

Ce modèle échappe en partie à ce qui est attendu du politique. Il ouvre sur autre chose, dévoile un potentiel de création qui peut parfois déstabiliser le système. Ce qui est à faire ne peut pas ici être prescrit ou défini à l'avance. Il s'agit d'agir dans une posture d'expérimentation dans laquelle on accueille les problèmes et les questions qu'ils soulèvent pour créer des manières de faire, pour faire advenir de nouveaux projets. La prestation initiale définie par le politique est ainsi intelligemment reconstruite, permettant de ne pas intervenir uniquement dans le cadre prévu par les autorités politiques. Ainsi, les professionnels acceptent de travailler dans une posture de doute et d'expérimentation continue qui leur permet une créativité constante dans l'évolution de l'intervention. Pour l'équipe, cela demande à se faire confiance dans leurs activités quotidiennes, mais également de faire confiance au public accueilli en prenant leur parole au sérieux. Ne pas prendre cette parole au sérieux découragerait la confiance.

Une des idées en lien avec la confiance est celle d'accorder une importance première à la capacité d'expression des personnes accueillies. Accorder une liberté réelle aux personnes en considérant qu'elles sont en capacité d'exprimer leurs points de vue, leurs désirs, leurs attentes et que ceux-ci soient pris en compte. C'est ce que Sen nomme la « capacité d'expression »⁶, qu'il faut mettre en lien avec la notion de participation. Sen relève que selon la position que l'on occupe dans la société, cette capacité d'expression n'existe tout simplement pas. Pour qu'elle soit réelle, un certain nombre de conditions doivent être présentes.

Selon Sen elles sont au nombre de trois. Premièrement la notion de pouvoir d'agir qui est mise en lien avec les ressources et les droits formels, c'est-à-dire les biens et services à disposition, ici l'accueil des personnes à la Tuile. Deuxièmement, la liberté de choix, que Sen nomme par les termes de capacités ou libertés réelles, soit la liberté de choisir son mode de vie ou de mener la vie que l'on a des raisons de valoriser. Troisièmement, le fonctionnement effectif qui est la résultante des deux premières, ce qui signifie que l'environnement dans lequel se situe l'action soit en capacité de convertir les ressources et les droits formels en liberté réelle.

Les capacités ou capacités réelles prennent en compte non seulement les ressources des personnes, mais également tout l'environnement dans lequel se situe l'action. Dans le modèle d'intervention de la Tuile, pour pouvoir affirmer la confiance que font les professionnels à leurs publics, il ne suffit pas d'ouvrir la porte et de proposer un repas et un lit. En plus de cela, il faut une disponibilité et une posture d'accueil inconditionnel qui permettent aux publics d'exister pleinement dans leur situation en valorisant la vie menée par les personnes accueillies. Ainsi le plein exercice de la capacité ou de liberté réelle sera possible.

La réalisation complète de la capacité d'expression renvoie à la question de la participation, notion importante dans les pratiques du travail social. Si l'on se réfère à Sen, les ressources, soit l'accès à l'ensemble des biens et services est souvent crucial pour déterminer la participation. Il ajoute que les capacités cognitives permettant de défendre un point de vue ou de participer à un débat public sont également des facteurs importants. Il peut être tentant que ceux qui ont la capacité de débattre soient sollicités pour représenter les autres. Pourtant, la représentation ne permet pas la participation effective puisqu'elle ne permet pas de restaurer les possibilités de participation de celles et ceux qui ne les ont pas. C'est là tout l'intérêt des dispositifs mis en place par l'équipe de la Tuile, ceux-ci étant au service de la promotion des

⁶ Bonvin, J.M. « La participation à l'aune de l'approche par les capacités d'Amartya Sen », In : Claisse, F., Lavolette, C., Reuchamps, M., Ruyters, C. (dir.). *La participation en action*, Bern, Peter Lang, 2008.

personnes et permettant l'émergence de la capacité d'expression de celles-ci. Comme le dit Eric Mullener : « *les personnes savent ce qui est bien pour eux, les travailleurs sociaux sont là pour faire émerger cette capacité d'expression* ».

Faire confiance aux valeurs

Le modèle d'intervention construit à la Tuile inclut des valeurs et ces dernières donnent de l'importance à ce qui est pensé, senti et fait. Elles orientent le flux de la conscience en sélectionnant dans le chaos des sensations ce à quoi nous tenons. Sans valeur, tout devient équivalent et indifférent.

Il semble que la valeur fondamentale autour de laquelle toutes les autres s'articulent est celle de la dignité. Pour les professionnels, toute personne a droit à une vie digne, ce qui implique un abri ou un logement, la satisfaction des besoins vitaux de base comme manger, dormir et avoir des relations satisfaisantes avec leurs semblables. Cependant, cela ne suffit pas. Une vie digne consiste également à pouvoir se constituer comme sujet de sa propre existence, c'est-à-dire à pouvoir dire qui je suis et ce à quoi j'aspire. Pour les personnes vulnérables accueillies à la Tuile, la tâche est particulièrement ardue. Souvent, elles ont été définies « du dehors » par des institutions pénitentiaires, psychiatriques ou sociales. Des processus d'étiquetage se sont substitués à ce processus par lequel les êtres se définissent eux-mêmes. Il semble que le travail des professionnels consiste notamment à relier les personnes accueillies à leur propre désir, quel que soit ce désir.

Une vie digne requiert également la satisfaction du droit à bénéficier de la justice sociale ce qui signifie trouver une place reconnue dans la société. Tout être humain et, pour ce qui nous occupe, les personnes vulnérables, doivent être considérées en tant qu'elles ont des propriétés singulières et des trajectoires de vie particulières. Si la justice sociale n'est pas instaurée, ces personnes font l'objet de ce qu'Honneth appelle un « mépris social »⁷ qui a pour effet d'altérer leur confiance en eux et le sentiment d'appartenir à un monde digne d'être vécu.

L'existence même de la Tuile exprime cette valeur de justice sociale. Dans un monde injuste qui rend des personnes invisibles, l'existence de cette structure réduit, même dans une faible mesure, les inégalités et contribue à une « politique de la reconnaissance ». Elle existe, certes, pour aider ces personnes, mais aussi pour les faire voir, pour leur donner une existence visible aux yeux du monde politique et social. Elle les réaffilie en tissant des liens entre elles et les humains qui ne sont pas objet de ce mépris social. La création du « festival de soupes » au cours duquel, dans une ambiance festive et conviviale, joyeuse et inclusive, les bénéficiaires des prestations de la Tuile rencontrent le public fribourgeois en est un exemple particulièrement éloquent.

Le droit à la justice sociale permet aux personnes d'être reconnues et de se reconnaître elles-mêmes dans leurs valeurs propres. Cette reconnaissance ne se développe pas seulement dans des relations affectives privées, elle doit être garantie sur le plan juridique. Le fait que la Tuile soit reconnue par les autorités politiques et reçoive des subventions semble indiquer que la population à laquelle elle s'adresse soit également reconnue. Cependant, on peut se demander si l'institution est reconnue en raison de ce qu'elle cache les personnes qu'elle accueille ou plutôt dans son projet consistant à les rendre visibles en tant qu'elles ont un mode d'existence qui leur est propre c'est-à-dire pas nécessairement conventionnel.

⁷ Honneth, A., *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Editions du Cerf, 2000.

Faire confiance aux théories

Des théories reconnues dans le champ du travail social comme, par exemple, les théories systémiques, la psychodynamique ou encore l'approche centrée sur la solution ne semblent pas être explicitement intégrées au modèle de terrain construit à la Tuile. Cela ne signifie pas que des idées ou concepts provenant de théories n'accompagnent pas les interventions. Elles le font, mais sur un mode qui ne requiert pas une explicitation claire. Comme le disent les professionnels, elles sont intégrées au point qu'il n'est pas possible de les isoler des autres éléments comme les valeurs, les règles d'action, voire même l'intuition.

Pour orienter leurs actions, ils disent privilégier ce que l'expérience de leurs interventions antérieures leur a enseigné et ce qu'ils ont appris des bénéficiaires eux-mêmes. On peut comprendre que cette manière de considérer la théorie répond au désir de ne pas « capturer » la réalité des bénéficiaires et la réalité de leurs modes d'interventions dans des théories « toutes faites ». Dans ce sens, ils se méfient particulièrement des théories catégorisant la personnalité, les actes et les conduites, c'est-à-dire l'existence même des personnes accueillies. Celles-ci distinguent le normal et le pathologique, le social et l'asocial, l'adapté et l'inadapté, proposant ainsi des dualités que l'expérience d'autrui réfute. A la Tuile les professionnels s'adressent à des personnes indivisibles et s'il y a quelque chose à définir ce ne sont que les situations sociales et matérielles qui ont produit leur vulnérabilité.

La notion de « modèle de terrain » se substitue à la théorie que la pratique devrait tenter d'appliquer. Elle permet justement de construire le problème de l'intervention comme relevant d'un agencement hétérogène d'idées provenant ou non de théories, de valeurs, de règles d'action, d'habitudes sans qu'il soit possible d'analyser en les isolant toutes ces composantes. Nous ne pouvons qu'observer les effets de ces modèles et juger si ceux-ci sont ou non souhaitables.

Faire confiance aux institutions politiques

Les institutions quelles qu'elles soient et, pour ce qui nous occupe, les institutions politiques et sociales sont des constructions complexes qui héritent de l'histoire des humains et de leur projet de vivre et de créer ensemble. Parfois, les valeurs qui sont à l'origine de ces institutions se sont diluées dans le temps et dans l'espace et ne restent visibles que leurs aspects fonctionnels ou instrumentaux. On peut avoir alors l'impression que ces institutions n'existent que pour contrôler et contraindre les humains, en d'autres termes, pour capturer leurs existences. Alors, il devient difficile de faire confiance à leurs visées de progrès, de justice, d'équité, de reconnaissance ou de liberté.

Les professionnels de la Tuile sont contraints à faire confiance, non seulement à l'association qui les emploie, mais également aux institutions politiques qui attribuent les subventions permettant le fonctionnement de leur dispositif d'intervention et qui édictent des règles à suivre pour obtenir ce financement.

Pour faire confiance à ces institutions politiques, il importe de connaître ce que nous pourrions appeler, la « logique » ainsi que les valeurs qui déterminent l'élaboration de ces règles. Or, de l'extérieur, il faut bien reconnaître que la logique et les valeurs qui président à la fabrication de ces règles restent souvent opaques. Cette opacité implique alors que celles et ceux qui doivent suivre ces règles sont contraints simplement d'obéir sans saisir les intentions qui pourraient être à l'origine de ces règles.

L'idéal démocratique nécessiterait que ces règles soient construites conjointement entre l'institution politique et l'institution sociale et que les valeurs à mettre en actes soient débattues. Cela ne semble pas être le cas en raison d'une forme d'asymétrie existant entre ceux qui financent et ceux qui bénéficient de ces subventions.

Cependant, cette asymétrie semble pouvoir se réduire par l'établissement d'un « mandat de prestations » qui relie la Tuile aux institutions politiques. Ce document définit sa mission qui consiste notamment à « soutenir les personnes en situation de précarité dans le canton de Fribourg qui sont privées de logement, qui nécessitent un hébergement d'urgence et un accompagnement pour retrouver un logement stable ou qui, en raison de leurs difficultés sociales, ont besoin d'un appui pour conserver leur logement et éviter qu'elles soient sans abri. »⁸ L'aide financière sera accordée si la Tuile réalise cette mission. La définition de cette mission est le résultat de négociations entre les deux parties concernées.

Les professionnels de la Tuile considèrent que ce mandat de prestations n'implique pas une absence de confiance de la part des autorités politiques. Cependant, ils pensent qu'elle leur est accordée parce que l'institution règle d'une manière acceptable le problème du « sans-abrisme » à Fribourg. De leur point de vue, le pouvoir politique se rend bien compte que les besoins de base des bénéficiaires, comme avoir de quoi manger et disposer d'un toit sont satisfaits. Sur cette base elles font confiance au travail que l'équipe fournit. Cependant, les professionnels regrettent que ces mêmes autorités ne prennent pas en compte le fait que l'institution propose une amélioration de la vie sociale, culturelle, voire spirituelle des personnes qu'elle accueille et construit des dispositifs pour y parvenir.

La Tuile est une interface entre le monde des gens de la rue ou de ceux qui, sans elle, seraient à la rue et le monde politique ainsi que la population du canton. Les professionnels portent la voix des personnes défavorisées auprès des élus et d'un public plus large. Non seulement ils parlent des difficultés qu'elles rencontrent, mais ils créent des occasions de rencontre. Le « festival de soupes » et le café du Tunnel proposent l'opportunité de relations entre ces mondes et le talent des professionnels a pour effet que ces rencontres deviennent effectives et que les personnes se voient et se parlent.

Faire confiance à l'institution la Tuile

Le modèle de la Tuile implique une confiance fondée sur la participation des professionnels et des bénéficiaires à la vie commune.

Les adeptes d'une démocratie forte mettent en lien la participation avec l'idéal démocratique. Dewey, philosophe et pédagogue américain, également adepte d'une démocratie forte nous indique que ce qui rend possible la vie commune, ce sont les effets des expériences concrètes que vivent les êtres humains lorsqu'ils sont confrontés à leurs différents environnements.

Zask⁹ propose un inventaire des figures de la participation qui consiste à prendre part, apporter une part et recevoir une part.

Dans le premier cas de figure, nous sommes amenés à participer à un événement auquel nous participons par notre présence. Il s'agit de sociabilité, dans l'idée que le plaisir pris en compagnie d'autrui est un facteur d'association puissant et joue un rôle irremplaçable. C'est faire une expérience que l'on ne pourrait pas faire si nous n'étions pas associés à d'autres. Cette première figure de la participation est à la fois sociale, car elle met en jeu une coopération entre différentes personnes, et individuelle parce que l'effet d'une coopération encourage le développement d'une contribution singulière. Il y a une histoire modifiée du

⁸ Mandat de prestations passé entre le service de l'action sociale du canton de Fribourg et l'association la Tuile, 2021.

⁹ Zask, *Participer Essai sur les formes démocratiques de la participation*, Lormont, Le bord de l'eau, 2011

groupe qui accueille et de l'individu qui y prend part, cette histoire est modifiée par leur rencontre.

Dans le second, il y a une contribution par un apport personnel qui établit un échange et provoque en principe une réaction dans le groupe pour qu'elle puisse être qualifiée d'interactive. La dimension de la contribution apporte une transformation aux groupes constitués. Il s'agit d'une forme de participation qui provoque du changement social, car elle permet à chacun d'avoir un droit de contribution effectif et des opportunités concrètes pour l'exercer, dans des dispositifs qui la permettent. Il s'agit de considérer que chaque personne apporte quelque chose qu'elle est la seule à pouvoir apporter, de créditer chaque individu en tant qu'il est en capacité d'apporter une part au commun auquel il prend part. C'est aussi ce que nomme l'équipe de la Tuile lorsqu'elle nous indique qu'il s'agit de « *respecter l'autre pour ce qu'il est* ».

Et dans le troisième, nous participons tous et toutes aux bénéfices d'une société donnée qui sont pour Zask des « opportunités d'individuation »¹⁰, ce dont les individus ont besoin pour se réaliser et être pleinement reconnus. La part que les individus reçoivent de leur environnement est indispensable à leur participation en termes de prendre part et de contribuer, ainsi la boucle est bouclée. Dans l'exemple de la Tuile, le fait de protéger une partie faible de la société en l'accueillant, protège l'ensemble de la société en permettant d'une part de proposer des « opportunités d'individuation » aux personnes accueillies qui leur permettent d'être reconnues et de se réaliser et, d'autre part, en permettant à l'ensemble de la société de construire un idéal démocratique fort qui n'exclut pas les populations fragiles et leur permet ainsi d'avoir des opportunités de prendre part et d'apporter une part.

Les professionnels de la Tuile doivent également faire confiance à l'institution qui les emploie, à la manière dont elle est organisée sous la forme d'une association comprenant une assemblée générale, un comité, une direction et une équipe. Ils le font parce qu'il existe une forme de solidarité entre tous les individus inclus dans cette organisation.

James, exprime bien cette solidarité ou de coopération fondée sur la confiance : « Un organisme social quelconque, petit ou grand, est ce qu'il est, parce que chaque membre accomplit son devoir avec la conviction que les autres en font autant. Partout où un résultat cherché est obtenu par la coopération de plusieurs personnes indépendantes, l'existence positive de ce résultat est la simple conséquence de la confiance mutuelle préalable des parties intéressées. Un gouvernement, une armée, une organisation commerciale, un collège, une société athlétique n'existent qu'à cette condition, faute de laquelle non seulement on ne saurait rien accomplir, mais encore rien tenter. Un train entier de voyageurs, d'une bravoure individuelle moyenne, se laissera piller par un petit nombre de bandits, simplement parce que ces derniers peuvent compter les uns sur les autres, tandis que chaque voyageur considère la moindre résistance comme le signal d'une mort certaine qu'aucun secours ne saurait prévenir ; si chaque voyageur pouvait seulement croire que tout le wagon réagirait en même temps que lui, il résisterait individuellement, et le pillage serait impossible. »¹¹

Nous pensons que le rôle des institutions que l'on peut qualifier de « démocratiques » n'est pas de « capturer » les corps et les idées des individus afin de les contrôler et de les contraindre, mais bien de créer ce qu'on pourrait appeler un « climat de confiance » permettant à chacun de penser, de s'exprimer et de faire ce qu'il a à faire.

¹⁰ Zask, J. Op.cit. p. 221

¹¹ James, W. Op. cit., p. 58.

Certes une institution « encadre » et cela peut apparaître comme une certaine forme de contrainte. Cependant, ce cadre doit être compris comme ce qui permet, aux professionnels comme aux bénéficiaires, de travailler et de vivre en réalisant à son plus haut degré possible la puissance caractérisant chacun. Une institution qui viserait une pure efficacité instrumentale créerait plus de compétition et de suspicion entre ses membres que la confiance requise pour coopérer et vivre ensemble.

La vie en communauté dans le cadre d'institutions requiert aussi la confiance. Une communauté est un ensemble de conventions multiples. Pour respecter ces conventions, nous devons avoir confiance que les autres le feront également. Pourtant, nous n'avons aucune garantie qu'ils respecteront les termes de la convention.

Faire confiance aux bénéficiaires

Le fait d'accueillir dans l'institution dans laquelle on travaille, c'est-à-dire, un peu chez soi, est un acte de confiance des professionnels à l'égard de ceux et celles qu'ils reçoivent. C'est une confiance requise par toute forme d'hospitalité. La personne accueillie peut ne pas respecter les règles tacites ou explicites inhérentes au fait d'être reçue sous un toit. Elle peut semer le désordre et le trouble, commettre des actes de violence. Pour les accueillants de la Tuile, au moment où ils ouvrent leur porte, l'autre est un étranger et un autre absolu, encore sans nom et il n'est pas précédé, d'un quelconque dossier. Ils ne connaissent que le prénom que la personne reçue leur donne. Pourtant, ils l'accueillent, offrant ainsi une hospitalité absolue ou inconditionnelle telle que Derrida l'exprime.

« La différence, une des différences subtiles, parfois insaisissables entre l'étranger et l'autre absolu, c'est que ce dernier peut n'avoir pas de nom et de nom de famille ; l'hospitalité absolue ou inconditionnelle que je voudrais lui offrir suppose une rupture avec l'hospitalité au sens courant, avec l'hospitalité conditionnelle, avec le droit ou le pacte d'hospitalité. [...] L'hospitalité absolue exige que j'ouvre mon chez-moi et que je donne non seulement à l'étranger (pourvu d'un nom de famille, d'un statut social d'étranger, etc.), mais à l'autre absolu, inconnu, anonyme, et que je lui donne lieu, que je le laisse venir, que je le laisse arriver, et avoir lieu dans le lieu que je lui offre, sans lui demander ni réciprocité (l'entrée dans un pacte) ni même son nom. »¹²

La confiance accordée aux bénéficiaires est à l'opposé du pacte ou, comme on le désigne souvent dans le travail social, du contrat. La confiance entraîne dans une aventure incertaine alors que le contrat fixe les conduites qu'il est nécessaire d'adopter. Le contrat, même s'il est accepté par les personnes accueillies, réclame leur obéissance sans laquelle il est rompu et peut conduire à des sanctions, par exemple, le renvoi de l'institution.

Notamment dans le travail social, le contrat lie des parties, l'institution et les bénéficiaires, en situation asymétrique. On fait comme si les partenaires étaient également libres d'énoncer et d'accepter les termes du contrat alors que ceux qui frappent à la porte de l'institution n'ont pas d'autre choix que de se soumettre s'ils veulent pouvoir bénéficier d'une aide qui, pour eux, est vitale. Dès lors, il peut masquer un rapport de domination : tu obéis aux termes fixés par le contrat ou alors tu seras sanctionné.

Le contrat contient des clauses déterminées qui n'engagent pas la confiance. Par contre, la relation de confiance indéterminée peut parfois aboutir à une convention entre les parties selon laquelle il importe de respecter certaines règles établies en commun, hors de tout rapports de domination. La confiance est alors première par rapport à une convention contractuelle et ne découle pas du contrat. C'est parce que les travailleurs sociaux et les

¹² Derrida, J. *De l'hospitalité*, avec Anne Dufourmantelle, Paris, Calmann-Lévy, 1997, p. 29.

bénéficiaires ont su instaurer en coopérant des rapports de confiance qu'ils peuvent ensemble énoncer des règles sans qu'une des parties soit dominée par l'autre.

Confiance en soi

La confiance n'est pas donnée une fois pour toutes. « La confiance peut être tuée par des mots qui disqualifient, par les opinions dominantes, par les accidents de la vie, mais elle n'est elle-même pas accidentelle »¹³. Les bénéficiaires accueillis par la Tuile ont vu leur confiance en eux-mêmes altérée, voire tuée, par les diverses formes de jugements et le manque de reconnaissance qui ont pesé sur eux.

Comme le montre Honneth, le déficit d'approbation sociale ouvre dans la personnalité des individus une sorte de brèche psychique, par laquelle s'introduisent des émotions comme la honte ou la colère.¹⁴ Pour eux, l'absence de travail due notamment à des licenciements, des handicaps psychiques ou physiques, la pauvreté, le manque de relations sociales ou la solitude sont vécus comme des échecs qui altèrent leur confiance en eux. Mais, c'est surtout les jugements de folie, de fainéantise, d'asocialité, de délinquance, pour n'en citer que quelques-uns, qui ont fragilisé cette confiance en la valeur de leur existence et de leur personne.

La confiance en soi passe par la valeur que nous pouvons accorder à nos expériences, quelles qu'elles soient. Toutes les expériences ne se valent pas et les valeurs donnent de l'importance à certaines d'entre elles. L'importance relève d'une tonalité émotionnelle et non de jugements prononcés du dehors en fonction de normes. Les jugements, notamment parce qu'ils s'insèrent dans les perceptions et les pensées des êtres, limitent la portée et l'intensité de ce qu'ils peuvent expérimenter et, par conséquent, la confiance en ce qu'ils expérimentent. Par une forme de contamination, ces jugements rendent l'action difficile parce qu'elle est, pensent-ils et sentent-ils, vouée de toute manière à l'échec.

Cependant, cette confiance en soi ne peut être rétablie en usant d'une injonction telle que : « fais-toi confiance ». Un tel ordre ne pourrait alors qu'être un acte d'une violence inouïe s'attaquant à la partie la plus faible de l'être des bénéficiaires. En effet, cela revient à les sommer de faire ce que les aléas de l'existence rendent impossible à faire. Alors, ils sont réduits à l'impuissance et le résultat ne peut être que l'exacerbation de leur manque de confiance en eux-mêmes.

La solution trouvée à la Tuile consiste à construire des dispositifs qui excluent de telles injonctions tout en créant des conditions dans lesquelles les personnes expérimentent des rapports aux autres et aux choses qui réussissent. Notamment, ils expérimentent des relations réussies avec les professionnels de l'institution, c'est-à-dire des rapports dans lesquels leurs idées sur le monde, leurs aspirations et leurs sentiments peuvent être exprimés sans que cela soit jugés. Ils expérimentent aussi des activités réussies, c'est-à-dire des travaux rétribués se situant dans la « zone proximale » de leurs compétences. Et, si cela rate, ils expérimentent aussi la possibilité de l'exprimer dans une expérience langagière dans laquelle ils peuvent se faire comprendre.

Comme nous l'avons mentionné, le dispositif construit à la Tuile permet, lors du « festival de soupes » ou au café du Tunnel, des rencontres avec un plus large public constitué d'une partie de la population fribourgeoise. Le plus souvent ces rapports ne sont pas altérés par des jugements discriminants, ou par d'autres formes de mépris et les bénéficiaires sont reconnus en tant que personnes capables de s'exprimer et d'agir. Ils peuvent ainsi

¹³ Stengers, *Penser avec Whitehead*, Paris, le Seuil, 2002, p. 303.

¹⁴ Honneth, A., *Les sociétés du mépris*, Paris, La Découverte, 2006.

expérimenter des relations satisfaisantes qui peuvent renforcer la confiance qu'ils accordent à autrui et à eux-mêmes.

Conclusions

La confiance est un ingrédient essentiel sans lequel la vie ne serait pas possible et, par extension, l'intervention sociale à la Tuile ne serait qu'une abstraction sans aucune portée pratique. Dans la perspective ouverte par le concept de confiance, nous avons pu aborder de multiples aspects du travail des professionnels de cette institution que ce soit auprès des personnes accueillies, des autorités politiques et de leur collaboration en équipe. Nous avons pu également examiner certaines caractéristiques de l'institution et du modèle de terrain mis en place.

La confiance, surtout, nous a permis de relever l'originalité des interventions proposées à la Tuile. Un des traits les plus marquants est le respect accordé aux bénéficiaires par l'ensemble de l'équipe. Le directeur, à sa manière, dit : on leur fout la paix. Cette formulation signifie que les professionnels ne veulent pas, même si c'est parfois difficile, que les personnes accueillies soient autre chose que ce qu'elles sont ou veulent être. Bien sûr, ils cherchent à ce que ces personnes souffrent moins, ne soient plus méprisées socialement, réalisent au mieux leurs aspirations, aient leurs besoins fondamentaux, matériels et relationnels satisfaits. Cependant, ils ne cherchent pas à transformer leur personnalité et, si advient une telle transformation, elle tient aux nouvelles conditions d'existence qu'ils trouvent à la Tuile comme une maison belle et accueillante, des repas, une présence respectueuse, un tissu relationnel le plus large possible et un accès à des activités culturelles.

Par conséquent, ils offrent des « opportunités d'individuation » au sens de Zask en permettant la réalisation de formes de participation plurielles, c'est-à-dire prendre part, apporter une part et recevoir une part.

Il est difficile de ne pas vouloir transformer les gens surtout si ceux-ci sont vulnérables et ont des comportements qui les mettent socialement en péril et peuvent provoquer des phénomènes de rejet. Le modèle de terrain construit à la Tuile dont nous avons décrit les caractéristiques principales permet aux professionnels de se dégager de la volonté de transformer les personnes accueillies, notamment le refus des catégories permettant d'étiqueter les individus et le désir d'apprendre des personnes elles-mêmes ce qui est bon pour elles, même si ces dernières ont des difficultés à sentir et à exprimer ce qui leur convient. Le modèle de la Tuile permet que l'existence des personnes accueillies soit en quelque sorte revitalisée et que leurs désirs puissent être sentis, exprimés et effectués au plus haut degré possible. La confiance en la valeur du respect actualisée dans l'agir concret constitue le levier permettant aux bénéficiaires de définir qui ils sont et ce à quoi ils aspirent.

Le modèle construit à la Tuile est une sorte de « bricolage » constitué d'éléments hétérogènes dont nous avons examiné quelques aspects. C'est un ensemble qui « tient debout ». Cependant, ses effets pratiques, tant sur les professionnels que sur les bénéficiaires, ne sont certainement pas toujours ceux qui sont attendus. Le choix que nous avons fait d'aborder le fonctionnement et les activités de cette institution dans la perspective de la confiance a attiré notre attention vers ce qui justement « tient debout » plutôt que vers ce qui serait plus problématique.

18/07/2022