



**Le travail social communautaire (TSC) est une activité professionnelle orientée sur la communauté. Avec la collaboration active de la population et l'implication ciblée d'institutions, d'organisations et d'autres acteurs, le travail social communautaire contribue à améliorer les conditions de vie de la population, en particulier celles de groupes socialement défavorisés. Pendant le processus de résolution de problèmes, le TSC applique différentes méthodes ainsi que des procédures et techniques spécifiques.**

Le TSC est axé sur des valeurs fondamentales humanitaires et démocratiques. Il soutient et favorise l'échange, sur pied d'égalité, d'idées, de biens et de prestations de services entre des groupes d'intérêts et s'engage en faveur de la justice sociale et de l'intégration sociale. Le travail social communautaire constitue une partie du Travail Social et se fonde sur la définition du Travail Social de l'*International Federation of Social Workers* (IFSW, voir annexe).

La **communauté** est la clé de voûte du travail social communautaire. Une communauté est un système social, un enchevêtrement de relations entre des personnes, des groupes et des organisations qui habitent et/ou exercent leurs activités dans un territoire bien délimité. Ce qui caractérise en priorité une communauté, ce sont les relations sociales que les personnes entretiennent mutuellement dans cet espace. Les relations sociales peuvent aussi se dérouler dans des communautés qui sont déterminées par des intérêts communs, par le regroupement de mêmes groupes cibles ou par des compétences organisationnelles.

Le travail social communautaire est principalement fourni au sein d'organisations étatiques ou d'organisations à but non lucratif. Un travail social communautaire spécialisé efficace et de haut niveau nécessite des conditions cadres transparentes et doit remplir les exigences préalables suivantes:

- n Le travail social communautaire part des personnes concernées elles-mêmes. Il crée un espace et des conditions qui rendent possibles une participation active. Il nécessite le respect de la parole donnée, la fiabilité et le temps de mettre en place la confiance entre des personnes de façon à engendrer une culture de participation constructive.
- n Les processus de changement participatifs présupposent la franchise de la part des responsables, des décideurs/décideuses et des politiques; ils devraient se fonder sur une stratégie de développement systématique, conçue dans une optique à long terme. De plus, le travail social communautaire doit être ancré dans le système politico-administratif et doit être soutenu par ce dernier. Ce soutien ne doit pas être lié à des conditions, et l'autonomie du TSC doit être garantie tant du point de vue du contenu, de la méthodologie que du budget.
- n Les processus de changement déployés au sein de la communauté nécessitent des objectifs clairs et bien communiqués, des ressources financières, en personnel et en locaux adaptées aux problématiques, l'accès à l'infrastructure et aux structures correspondantes. Il y a lieu de définir l'étendue appropriée de la zone d'intervention en fonction de la situation sur place (adéquation locale). En outre, les rôles et les compétences doivent être réglementés.
- n Le TSC évolue entre les différentes parties intéressées et, dans le cadre des processus communautaires, est exposé à un champ de tension spécifique: d'une part, il est fréquent que des processus de changement complets soient financés par des instances étatiques et que, par le biais de son mandat, le TSC soit intégré aux instances étatiques ou qu'il soit mandaté par ces dernières. D'autre part, le TSC parvient à accéder aux personnes présentes au sein de la communauté et leur apporte un soutien en formulant explicitement leurs besoins et leurs demandes. L'Etat peut donc tout à fait percevoir ces besoins et demandes comme une source de problèmes.

Notre conception du travail social communautaire

La communauté: l'objet du travail social communautaire

Conditions préalables et conditions cadres pour un travail social communautaire réussi

Cela nécessite de la transparence sur les rôles et une clarté conceptuelle afin de pouvoir modérer les processus de négociation entre les groupes de population concernés et les représentant-e-s de la politique et de l'administration.

- n Le travail social communautaire s'occupe de différentes problématiques de la société; outre les systèmes sociaux, il traite aussi des systèmes culturels, politiques et économiques. La complexité des faits et le fait d'assumer des fonctions intermédiaires entre différents groupes sociaux nécessitent une collaboration interdisciplinaire et une consolidation de l'identité professionnelle des personnes qui œuvrent dans le travail social communautaire. Le professionnalisme du travail social communautaire se fonde sur une formation de base spécialisée approfondie et requiert une formation continue permanente.

Lors d'une procédure de résolution de problèmes, le TSC procède de manière systématique et méthodique et peut chaque fois justifier techniquement ses actions. Il fait appel à des stratégies collectives de résolution de problèmes qui ont pour but de changer les systèmes sociaux dans le respect de la dignité humaine. Concrètement, le TSC améliore la qualité du logement, de la vie et du travail en renforçant les compétences des personnes concernées. Ce faisant, le TSC les aide à résoudre de manière autonome les problèmes sociaux dont elles souffrent en impliquant d'autres acteurs et à améliorer ainsi leur position dans la société.

Les modes de travail et méthodes utilisés sont adaptés aux problématiques identifiées en collaboration avec les personnes concernées ainsi qu'aux objectifs convenus et tiennent compte des principes du développement durable.

Le TSC recourt essentiellement aux modes de travail et méthodes suivants:

- n **Activation et mobilisation.** Le TSC rassemble des personnes qui veulent s'attaquer ensemble à la résolution des problèmes sociaux et des demandes correspondantes. Ce faisant, il fait notamment appel à des activités de découverte, des méthodes axées sur l'expérience vécue, des interventions créatives ou à des mises en scène exemplaires dans l'espace public.
- n **Développement des propres ressources (*empowerment*).** Le TSC soutient les initiatives des personnes et mobilise les ressources disponibles dans l'environnement (aide à l'entraide). Elaborer en commun des propositions de solutions permet de déclencher des processus d'apprentissage et de soutenir l'apprentissage informel.
- n **Participation aux processus de changement.** Le TSC crée des conditions cadres et il légitime des processus de changement participatifs; il les structure et les accompagne. Ce faisant, le TSC s'engage en faveur d'une implication et d'une participation des personnes concernées aux processus de changement sociaux et à la mise en œuvre des mesures correspondantes.
- n **Structure, mise en réseau et harmonisation des offres et prestations de services sociaux conformes aux besoins.** Le TSC soutient la création et la poursuite du développement de prestations de services sociaux utiles à la société. Ce faisant, il met en réseau des particuliers, des groupes et des organisations (à savoir tant des relations verticales qu'horizontales) dans le but d'améliorer les offres sociales et l'offre de prestations de services de différentes organisations, de les adapter aux besoins des personnes concernées et de les coordonner de telle sorte qu'il en résulte des «chaînes d'approvisionnement» ininterrompues.
- n **Conseil stratégique et organisationnel.** Le TSC soutient, encourage et conseille les personnes concernées, les initiants, les autorités, les instances officielles, les entreprises et les organisations dans leur développement et leur collaboration. Ce faisant, il met en évidence des possibilités d'extension personnelle et thématique et des processus de renouvellement.

Objectifs, modes de travail et méthodes du travail social communautaire

- n **Travail de projet.** Pour les projets complexes limités dans le temps et communs à plusieurs domaines, le TSC applique la méthode de la gestion de projet et, dans le cadre de la planification, procède conformément au modèle des phases de projet (analyse de la situation, fixation des objectifs, recherche de solutions, décision, mise en œuvre, évaluation).
- n **Gestion du dialogue, gestion des conflits, médiation.** Le TSC assume une fonction de médiation entre différents groupes, instances et revendications et il favorise un équilibre des intérêts. Le TSC contribue à une répartition des informations, des connaissances, des biens et des services plus conforme à la dignité humaine et permet aux intéressés d'accéder à de meilleures positions sociales.
- n **Monitoring, gestion des enjeux (*issue management*).** Le TSC analyse et documente des problématiques sociales actuelles; il informe et sensibilise en conséquence les instances compétentes.
- n **Discours sur les valeurs et travail de relations publiques.** Le TSC met en évidence les violations et les infractions aux droits de la personne. Il présente dans le discours public les problématiques sociales où les valeurs correspondantes font défaut ou ne sont pas respectées. Le TSC s'engage afin de changer les manières de penser et va jusqu'à initier l'introduction de réglementations légales.

A quoi reconnaît-on le professionnalisme d'un travail social communautaire de haut niveau ? Le respect des normes de qualité suivantes joue un rôle décisif à cet égard:

- n Orientation sur les besoins et les intérêts des personnes concernées; leur droit d'être consultées et de participer aux décisions sont garantis dans le processus de résolution des problèmes, de même que leur participation à la mise en œuvre des mesures correspondantes.
- n Le TSC active les points forts et les possibilités des personnes et des organisations et tire parti de ces capacités (orientation sur les ressources).
- n La capacité d'entraide et l'organisation individuelle sont améliorées (*empowerment*).
- n Les problèmes sociaux sont traités et résolus dans leur globalité. La résolution des problèmes s'effectue dans des contextes interdisciplinaires et communs à plusieurs organisations (intégration des connaissances).
- n La qualité de la vie, la cohésion sociale et l'«approvisionnement» en prestations sociales sont améliorés au sein de la communauté.
- n Dans des relations asymétriques, les intérêts de valeur équivalente sont mis sur pied d'égalité et leur équilibre est garanti.
- n Le TSC renforce et optimise les réseaux sociaux informels et formels.

Ce document de prise de position est né en intégrant des publications et de la littérature d'actualité provenant d'Allemagne et des Pays-Bas. Il intègre les connaissances pratiques de ses auteur-e-s. La structure et le contenu du présent document ont été élaborés dans le cadre de discussions spécialisées menées avec engagement et parfois de manière controversée.

Ce document de prise de position permet de mettre un terme au recours inconsidéré au terme de TSC. En effet, lorsqu'on parle de TSC, il faut inclure tous les éléments qui font aussi partie intégrante du concept de TSC: à savoir les aspects conceptuels et méthodologiques ancrés dans les valeurs correspondantes !

Le contenu du présent document n'est pas coulé dans le bronze. Le TSC continuera de se développer en permanence dans le cadre des changements de la société et des défis à relever qui les accompagnent. Avec le présent travail, le groupe central se propose de lancer la discussion parmi les spécialistes.

**Normes de qualité du travail social communautaire**

Réseaux TSC de Suisse alémanique  
Document de prise de position du groupe régional de Zurich  
[www.gwa-netz.ch](http://www.gwa-netz.ch)

**Définition du Travail Social de l'*International Federation of Social Workers* (IFSW)**

Le Travail Social est une profession qui favorise la transformation sociale, la résolution des problèmes dans les relations humaines, ainsi que le développement des propres ressources (*empowerment*) et la libération des personnes afin d'améliorer leur bien-être. En se fondant sur des théories du comportement humain ainsi que des systèmes sociaux en tant que base d'explication, le Travail Social intervient à la charnière entre l'individu et l'environnement/la société. A cet égard, les principes des droits humains et de la justice sociale revêtent une importance primordiale pour le Travail Social.

[www.ifsw.org](http://www.ifsw.org)

ANNEXE