

La gestion des rapports de voisinage, nouveau créneau professionnel

Des spécialistes ont pour mission d'accompagner et d'organiser professionnellement la cohabitation dans toujours plus de lotissements, de quartiers ou de communes. Une étude révèle à quoi il faut veiller dans ce contexte.

Texte : Christian Reutlinger et Nicola Hilti



Il suffit souvent d'offres de soutien ponctuel pour qu'une personne âgée puisse mener plus longtemps une vie autonome chez elle.

© Age-Stiftung, Photo: Ursula Meisser

Même si la plupart des communautés de voisinage au bénéfice d'un accompagnement professionnel ne sont composées que de personnes âgées, elles peuvent parfaitement aussi être multigénérationnelles. Elles ont permis l'émergence d'un nouveau champ professionnel riche en opportunités et en défis – en raison notamment de la pandémie de coronavirus. Quelle est la bonne manière de concevoir, d'introduire et de développer de tels emplois consistant à accompagner les voisinages ? Pour le savoir, l'Institut du travail social et des espaces sociaux de la HES de Saint-Gall (IFSAR-FHS) a mené entre 2017 et 2019, avec quinze organisations d'utilité publique, privées ou communales, une étude intitulée « Nachbarschaften als Beruf » (Les voisinages pour métier).

Proximité malgré la « distanciation sociale » : chamboulement du travail
La pandémie de coronavirus a chamboulé le travail des professionnels des relations de voisinage, dont la fonction peut avoir diffé-

rents noms (développeur communautaire, responsable de la participation, jardinier social, etc.) : la vie quotidienne change dès lors qu'au lieu d'aller au travail, il faut rester à la maison et éviter les contacts physiques. Bien des questions deviennent brûlantes, comme le constatent les professionnels. D'un côté, les conflits de voisinage, les soucis existentiels et les problèmes psychiques s'exacerbent. De l'autre, la serviabilité augmente dans le voisinage, tandis que de nouvelles idées et de nouveaux réseaux de soutien voient le jour de manière rapide et pragmatique.

« Les gens se soucient d'autant plus les uns des autres qu'ils connaissent leurs voisins. »

La crise frappe de plein fouet les personnes âgées. Les restrictions de leur liberté de mouvement ainsi que de leurs contacts avec leur famille, avec leur cercle d'amis ou leur voisinage renforcent leur solitude et leur dépendance. L'aide au voisinage peut y remédier, sous forme de courses à l'épicerie, de téléphones ponctuels ou de bavardage (à distance suffisante). On mesure ici l'importance de la promotion des bonnes relations de voisinage. En effet, les gens se soucieront d'autant plus les uns les autres qu'ils connaissent leurs voisins, que des structures de soutien sont en place, avec des interlocuteurs professionnels – même si ces derniers travaillent « à distance » : ils pourront toujours téléphoner

aux individus ayant besoin d'aide, accompagner par courriel les groupes de travail ou organiser des vidéoconférences avec des partenaires de coopération. Tout cela exige beaucoup de créativité, de souplesse et d'engagement.

Développer avec compétence un nouveau champ professionnel : conseils aux organismes responsables

Pour que de tels services de développement communautaire portent leurs fruits, les entités porteuses doivent les planifier et les introduire avec le plus grand soin. Les défis et les facteurs de succès s'articulent ici en cinq grands champs thématiques.

1 Préciser les objectifs du poste et les tâches à assumer

Dans un premier temps, il est important que l'organisme responsable définisse (sommairement) les objectifs et les tâches du futur poste. Moyennant une communication transparente, ils donneront de bons repères aux candidats. Il convient de ne pas surcharger le cahier des charges mais d'opter pour une formulation ouverte, avec une marge de manœuvre qui permette à la personne embauchée de préciser et développer elle-même ses objectifs et ses tâches.

2 Fixer l'orientation de l'offre

L'organisme responsable devrait déterminer l'offre à mettre en place et la clientèle visée. On peut créer des offres pour des groupes-cibles prédéfinis (p. ex. habitants d'une résidence pour seniors), tout comme on peut partir d'une thématique et



Publication

La brochure « Nachbarschaften als Beruf. Stellen konzipieren, einführen und entwickeln » renferme les résultats d'un projet consacré aux voisinages pour métier, soit quantité d'informations générales utiles dans la pratique, des conseils et suggestions ainsi qu'une liste de contrôle destinée aux entités porteuses. Téléchargement gratuit sous :

bit.ly/3czKOUy



Formation continue

La Fédération Coopératives d'habitation Suisse propose un cours de formation continue consacré aux voisinages pour métier. Il s'adresse aux organismes intéressés et répond aux questions importantes pour la conception, la création et le développement d'emplois de ce type. Le prochain cours aura lieu le 24 août 2020 à Zurich. Information et inscription :

bit.ly/360jdte

laisser carte blanche aux intéressés pour l'offre concrète. Dans les deux cas, il est important de se fonder sur les souhaits ou besoins locaux. Il s'agit de vérifier les éventuelles attentes réciproques de participation de l'entité porteuse, du spécialiste engagé et du groupe cible, ainsi que la manière adéquate d'en tenir compte.

3 Définir l'ancrage organisationnel du poste et ses ressources

L'organisme responsable ne doit

pas seulement mettre à disposition les ressources financières, en personnel et en infrastructure (p. ex. bureau ou espace communautaire). Il lui incombe également de décider de l'ancrage du poste au sein de l'organisation. Il pourra très bien être rattaché à la direction, ou alors subordonné au comité comme fonction d'état-major. Les modalités de la collaboration entre secteurs gagneraient aussi à être précisées. À cet effet, il convient de soigner la communication

dans la phase d'introduction du poste. Globalement, il est utile d'accorder une large place aux thèmes sociaux dans la culture d'organisation.

4 Accroître la légitimité du poste en veillant à sa reconnaissance

La légitimité (interne) du nouveau poste et sa reconnaissance font partie des facteurs de succès. En ce sens, l'organisme responsable gagnerait à associer ses collaborateurs et les futurs groupes cibles à la conception du

profil d'un tel poste. Par la suite, des échanges d'informations réguliers profiteront aux diverses unités de l'organisation. La légitimité et la reconnaissance seront d'autant plus grandes que la « valeur ajoutée » (à long terme) du poste a pu être démontrée. On se gardera toutefois d'exiger des résultats rapides et clairement mesurables.

5 Prendre en compte la formation de l'expert, l'idée qu'il se fait de son métier et sa personnalité

L'organisme responsable devrait examiner, avant la mise au concours du poste, quels profils formels de formation entrent en ligne de compte et à quels aspects de l'éducation informelle ou traits de la personnalité il accorde de l'importance. Si le savoir-faire d'un candidat, ses attentes et sa personnalité ne correspondent pas à la vision de l'entité porteuse, des conflits sont à craindre dans le quotidien professionnel entre un tel spécialiste, sa hiérarchie, ses collègues de travail ou les groupes-cibles.

Aujourd'hui comme à l'avenir : dialogue avec la pratique

Le projet « Les voisinages pour métier » a accordé d'un bout à l'autre une large place au dialogue avec les professionnels des relations de voisinage, avec les organismes responsables ainsi qu'avec divers experts. D'où la garantie que les résultats obtenus faciliteront la tâche aux développeurs communautaires – quel que soit l'âge de la population dont ils s'occupent, en temps normal comme en période de crise. ■



Une intervenante de proximité (au centre) assiste un couple de retraités dans ses tâches administratives.

© Age-Stiftung, Photo : Ursula Meisser



Nicola Hilti

Nicola Hilti (prof. Dr.) est sociologue et coresponsable du secteur Habitat et voisinages de l'Institut du travail social et des espaces sociaux de la HES de Saint-Gall (IFSAR-FHS). Ses recherches portent notamment sur l'habitat, les voisinages et le développement des espaces (sociaux).

✉ nicola.hilti@ost.ch



Christian Reutlinger

Christian Reutlinger (prof. Dr.) est géographe social et spécialiste en sciences de l'éducation. Il dirige l'Institut du travail social et des espaces sociaux de la HES de Saint-Gall (IFSAR-FHS), où ses recherches portent sur l'habitat et les voisinages, sur la participation à la vie publique, ainsi que sur le développement et la formation des enfants.

✉ christian.reutlinger@ost.ch