DÉCLARATION DE MARRAKECH

De l’exclusion à l’appartenance

Préambule

Nous, participants au Séminaire international « De l’exclusion à l’appartenance » du Conseil international de l’action sociale (ICSW), réunis à Marrakech, Royaume du Maroc, du 22 au 24 octobre 2026, à l’invitation de la région MENA de l’ICSW, d’ICSW Europe et du Bureau mondial de l’ICSW, aux côtés de décideurs publics, de praticiens de l’action sociale et du travail social, de chercheurs, d’universitaires et de représentants de la société civile venus d’Europe, du Moyen-Orient et d’Afrique du Nord (MENA), d’Asie et des Amériques ;

Exprimons notre profonde gratitude aux autorités du Royaume du Maroc et de la ville de Marrakech pour leur chaleureuse hospitalité.

Nous remercions le ministère de l’Économie et des Finances, le Haut-Commissariat au Plan, le Wali de Marrakech, la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, la Fondation Mohammed VI de Promotion des Œuvres Sociales de l’Éducation-Formation, l’Association Al Karam, ainsi que l’ensemble des présidents de séance, rapporteurs, intervenants et membres du comité d’organisation pour leur contribution au succès de cette rencontre.

Ayant examiné, au cours de cinq séances plénières, des stratégies concrètes pour lutter contre la solitude et l’isolement social, le rôle des technologies numériques dans l’inclusion sociale et la coproduction des services sanitaires et sociaux ;

Ayant partagé des expériences nationales et locales du Maroc, d’Égypte, de Tunisie, de Mauritanie, du Liban, d’Allemagne, d’Espagne, de Finlande, de Géorgie, d’Irlande, de Norvège, du Portugal, de Suède, d’Inde, d’Autriche et de la République de Corée ;

Reconnaissant que l’isolement social, la solitude, la vulnérabilité et l’exclusion touchent des personnes et des communautés partout dans le monde ;

Reconnaissant que l’urbanisation rapide, les transitions démographiques, les migrations, l’évolution des structures familiales et l’usage généralisé de la communication numérique ont profondément transformé la manière dont les personnes et les communautés interagissent et entretiennent leurs liens sociaux ;

Constatant que la technologie offre de nouvelles possibilités de collaboration et de mise en réseau, mais qu’elle peut aussi aggraver l’exclusion lorsque l’accès, les compétences numériques et la confiance sont inégalement répartis ;

Préoccupés par le fait que ces défis touchent de manière disproportionnée les personnes âgées, les migrants, les réfugiés, les jeunes, les enfants, les personnes handicapées, les personnes vivant avec une maladie mentale et d'autres personnes exposées au risque d'exclusion sociale ; reconnaissant que les personnes vivant avec une maladie mentale peuvent être confrontées à la stigmatisation, à la discrimination et à des obstacles dans l'accès aux soins, au logement, à l'emploi et à la vie communautaire ;

Reconnaissant que l'exclusion sociale est souvent aggravée par des formes de vulnérabilité qui se superposent, notamment le handicap, l'insécurité économique, le statut migratoire et l'isolement géographique, lesquelles peuvent créer des obstacles supplémentaires à l'accès aux services essentiels et à la pleine participation à la vie de la société ;

Conscients que l'affaiblissement des liens communautaires porte atteinte au bien-être individuel et érode la cohésion sociale, la confiance et la résilience collective ;

Convaincus que la vulnérabilité économique et l'isolement social se renforcent mutuellement et qu'aucun des deux ne peut être traité durablement sans que l'autre le soit également ;

Reconnaissant que les obstacles structurels et institutionnels au sein des systèmes de santé, d'éducation, de protection sociale et des autres systèmes publics peuvent contribuer davantage encore à l'exclusion sociale et limiter les possibilités de participation effective ;

Rappelant le Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et son engagement à « ne laisser personne de côté », ainsi que la Recommandation (n° 202) de l'Organisation internationale du Travail sur les socles de protection sociale, 2012 ;

Rappelant la Déclaration politique de Doha, adoptée le 4 novembre 2025 par le deuxième Sommet mondial pour le développement social et entérinée par l'Assemblée générale des Nations Unies dans sa résolution A/RES/80/5, qui appelle à bâtir des sociétés inclusives, équitables et résilientes ;

Rappelant la résolution de l'Assemblée mondiale de la Santé « Promouvoir le lien social au profit de la santé mondiale », adoptée en mai 2025, ainsi que le rapport de la Commission de l'OMS sur le lien social, « De la solitude aux liens sociaux : ouvrir la voie vers des sociétés plus saines », publié le 30 juin 2025 ;

Rappelant l'Agenda mondial pour le travail social et le développement social 2020–2030, « Co-construire une transformation sociale inclusive », porté conjointement par l'ICSW, la Fédération internationale des travailleurs sociaux et l'Association internationale des écoles de travail social ;

Rappelant la Déclaration de Ronda 2025 de l'ICSW sur la participation effective, l'action sociale inclusive et la gouvernance locale démocratique, portée conjointement par l'ICSW, la Fédération internationale des travailleurs sociaux et l'Association internationale des écoles de travail social ;

Rappelant les instruments internationaux relatifs aux droits des enfants, des personnes handicapées, des personnes âgées, des travailleurs migrants et des réfugiés ;

Réaffirmant l'engagement de l'ICSW en faveur de politiques sociales inclusives, centrées sur les personnes et les communautés, et promouvant la participation, la dignité et la justice sociale ;

Saluant l'engagement du Royaume du Maroc en faveur de la protection sociale universelle, à travers le grand chantier royal de généralisation de la protection sociale, ainsi que ses initiatives nationales en matière d'inclusion numérique ;

Nous adoptons par la présente la Déclaration de Marrakech.

I. Principes

Nous affirmons que :

1. **L'appartenance est un bien commun**. Le lien social est une priorité de politique publique, au même titre que la santé, l'éducation, l'emploi et le logement. L'appartenance doit respecter le libre choix individuel, l'identité culturelle et la diversité, y compris le droit de refuser de participer sans perdre l'accès aux services ou aux prestations.
2. **La dignité est le fondement de l'appartenance.** Chaque personne est titulaire de droits et actrice de sa propre vie, et non simple bénéficiaire de services.
3. **La participation est un droit qui doit se concrétiser dans les faits**. Les personnes doivent pouvoir façonner les politiques et les services qui affectent leur vie, de la conception à la mise en œuvre et à l'évaluation, et avoir voix au chapitre dans les décisions prises.
4. **La protection sociale universelle est le socle de la cohésion sociale.** La sécurité du revenu, les soins de santé et l'accès universel aux autres services essentiels constituent les fondements d'un lien social et d'une inclusion véritables.
5. **L'inclusion numérique doit servir le lien humain et les droits.** La technologie doit compléter, et non remplacer, les relations humaines, et garantir l'accessibilité, la protection de la vie privée, la confiance et l'autonomie des utilisateurs.
6. **L'appartenance se construit localement.** Les communautés, les collectivités territoriales, les associations et les réseaux de quartier jouent un rôle essentiel pour favoriser l'inclusion par les interactions quotidiennes et l'action collective.
7. **La solidarité intergénérationnelle est une ressource à cultiver.** L'inclusion doit embrasser l'ensemble du parcours de vie, en reconnaissant les contributions, les droits et les besoins des personnes, de l'enfance au grand âge.
8. **Les apprentissages mondiaux doivent respecter la diversité locale.** Les savoirs partagés et les pratiques prometteuses doivent être adaptés aux contextes sociaux, culturels et institutionnels locaux, et non imposés comme des modèles universels.

II. Promouvoir des approches communautaires de l'appartenance : enseignements de l'expérience internationale

Les réponses efficaces à l'isolement social et à l'exclusion devraient s'appuyer sur l'expérience internationale des initiatives de développement communautaire qui permettent aux personnes de dépasser le rôle de bénéficiaires de services pour devenir des participants actifs à la vie de quartier, à l'entraide et à la prise de décision collective.

L'applicabilité de ces approches devrait être examinée dans les différents contextes nationaux et locaux, en tenant compte de la diversité culturelle, des ressources disponibles ainsi que des besoins et des capacités propres aux communautés.

Parmi les exemples pertinents figurent notamment, sans s'y limiter, les approches suivantes :

- **Espaces gérés par la communauté et participation intergénérationnelle.** Les initiatives permettant aux personnes âgées de créer et de gérer des espaces partagés, tels que des cafés communautaires, des jardins, des marchés et des centres d'apprentissage, peuvent renforcer le capital social, l'entraide et les relations intergénérationnelles. Elles remettent en cause la perception des personnes âgées comme de simples bénéficiaires de soins, en les reconnaissant au contraire comme des contributeurs, des organisateurs et des leaders communautaires.
- **Approches relationnelles pour surmonter l'isolement.** Les initiatives communautaires qui favorisent des contacts réguliers, des expériences partagées et des relations durables peuvent aider les personnes à se sentir reconnues, valorisées et incluses. Ces approches sont particulièrement pertinentes pour lutter contre la solitude, renforcer la solidarité intergénérationnelle et répondre à la fragmentation sociale en milieu urbain.
- **Initiatives de proximité qui bâtissent la confiance par-delà les clivages sociaux et culturels.** Les projets menés localement qui rassemblent des personnes d'horizons religieux, culturels et sociaux différents peuvent favoriser la compréhension mutuelle et la cohésion communautaire. Des lieux de rencontre accessibles, un leadership local et des financements de petite échelle peuvent aider les habitants à développer des initiatives qui encouragent la participation et tissent des liens durables, y compris parmi les migrants et d'autres groupes exposés au risque d'exclusion.
- **Institutions de quartier accessibles et développement porté localement.** Les centres communautaires et les maisons de quartier offrent des cadres familiers et inclusifs où les personnes peuvent se rencontrer, apprendre, faire du bénévolat, échanger des compétences et obtenir un soutien concret. Ces institutions peuvent remédier à l'isolement et aux obstacles liés au handicap, au chômage, à l'âge et à la précarité sociale, tout en complétant la protection sociale formelle et les services sociaux. Leur efficacité dépend d'un engagement local soutenu et de réelles possibilités, pour les habitants, d'orienter les activités et les priorités.

- **Intégrer la santé, l'accompagnement social et la participation communautaire.** Des approches telles que la prescription sociale mettent les personnes en relation avec des professionnels de la santé et de l'accompagnement social, ainsi qu'avec des groupes communautaires, des activités bénévoles, culturelles ou physiques, une aide pratique et d'autres ressources non cliniques. Ces approches reconnaissent que surmonter l'isolement social peut exiger non seulement des liens personnels, mais aussi un soutien pour lever les obstacles financiers, physiques, culturels et autres à la participation.
- **Prendre soin du bien-être des personnes au sein des communautés, tant physiques que virtuelles**, en mobilisant les outils numériques et l'IA pour favoriser des liens sociaux inclusifs et bienveillants, dans le respect des droits humains, et pour réduire l'isolement, l'exclusion sociale et la vulnérabilité numérique.

Ces exemples montrent que l'appartenance ne se réduit pas à l'absence de solitude ou d'isolement social. Elle implique d'être reconnu et respecté, de nouer des relations significatives, d'avoir voix au chapitre dans les décisions qui concernent sa propre vie et de pouvoir contribuer et participer à la vie de la communauté au sens large.

Il convient de documenter et de valoriser les résultats des initiatives communautaires, d'en partager les données probantes et de leur assurer un financement fiable. Ces initiatives devraient compléter les systèmes formels de protection sociale et de soins ; elles ne sauraient se substituer à un revenu suffisant, à un logement, à des soins de santé ou à un accompagnement professionnel adéquats. Il convient également de lever les obstacles pratiques qui empêchent les personnes de participer, notamment le transport, les coûts, l'inaccessibilité des locaux et l'absence d'accompagnement personnel.

L'objectif ultime est de dépasser les réponses fragmentées à l'isolement pour bâtir des communautés inclusives dans lesquelles les personnes de tous âges et de tous horizons sont reconnues comme des participants, des contributeurs et des partenaires à part entière dans la construction du bien-être collectif.

Nous appelons par conséquent à une coopération internationale visant à identifier, adapter et déployer à plus grande échelle des approches communautaires efficaces qui renforcent les liens sociaux, l'entraide et la participation inclusive. Les gouvernements, les autorités locales, les services sociaux, les organisations de la société civile et les communautés elles-mêmes devraient œuvrer ensemble à créer des conditions favorables à de telles initiatives. Les personnes en situation d'exclusion doivent jouer un rôle réel dans leur conception, leur mise en œuvre et leur évaluation.

III. Concevoir des communautés et des quartiers solidaires

Nous recommandons de :

1. **Reconnaître la solitude et l'isolement social comme des enjeux de politique publique** en les intégrant dans les stratégies nationales et locales de développement social, de santé, de logement et d'aménagement du territoire.
2. **Intégrer le lien social dans l'urbanisme et l'habitat** en créant des espaces publics sûrs et accessibles ainsi que des lieux de rencontre de proximité qui favorisent les interactions sociales et intergénérationnelles, tout en garantissant une mobilité accessible, en particulier dans les zones en urbanisation rapide et les périphéries urbaines.
3. **Anticiper les évolutions démographiques**, notamment le vieillissement de la population, l'évolution des structures familiales et les migrations internes et internationales, dans la planification des services sociaux et des équipements de proximité, en s'appuyant sur les données des systèmes statistiques nationaux et locaux.
4. **Reconnaître et soutenir les ressources communautaires** souvent négligées, notamment les réseaux de voisinage, les aidants familiaux, les bénévoles, les associations de quartier et les formes traditionnelles d'entraide, telles que la *touiza* au Maghreb.
5. **Promouvoir un vieillissement solidaire** par des approches intégrées associant protection sociale, aide à domicile, services de proximité et mesures de prévention de l'isolement des personnes âgées, en particulier là où les liens familiaux s'affaiblissent.
6. **Renforcer l'action de proximité et les liens communautaires** en formant des travailleurs sociaux communautaires et des médiateurs, et en mettant en place des parcours reliant les personnes isolées aux activités communautaires, culturelles, sportives et bénévoles.
7. **Repérer et traiter l'isolement social au moyen de diagnostics locaux** associant les collectivités territoriales, les services sociaux, les services de santé et les organisations communautaires, dans le respect de la vie privée des personnes et des droits des communautés.
8. **Concevoir les technologies numériques et l'IA** de manière à renforcer les droits humains, l'inclusion sociale et le bien-être de la population.

IV. Mettre la technologie au service des liens humains et sociaux

Nous recommandons de :

1. **Faire de l'inclusion numérique une composante essentielle de la politique sociale** en élargissant l'accès abordable aux équipements et à la connectivité, en particulier dans les zones rurales et les quartiers périurbains défavorisés, et en offrant un accompagnement humain accessible et de proximité.
2. **Investir dans les compétences numériques tout au long de la vie**, en accordant une attention particulière aux personnes âgées, aux personnes handicapées, aux femmes rurales et aux personnes peu alphabétisées.
3. **Veiller à ce que la numérisation des services publics et sociaux ne crée pas de nouvelles formes d'exclusion.** Maintenir des services accessibles, multilingues et en

présentiel ainsi que des alternatives non numériques, afin que chacun puisse obtenir de l'aide en cas de besoin.

4. **Garantir un usage responsable de l'intelligence artificielle et des données dans la protection sociale**, notamment pour les registres sociaux, le ciblage et l'attribution des prestations, en assurant la transparence, l'équité, la protection des données personnelles, le contrôle humain ainsi que des voies effectives de réexamen et de recours. Les décisions affectant l'accès aux prestations ou aux services essentiels ne doivent pas être prises uniquement par des systèmes automatisés. La surveillance numérique ne doit pas constituer une condition d'accès à un soutien essentiel.
5. **Utiliser la technologie pour renforcer, et non remplacer, les liens sociaux**, notamment au moyen de plateformes de quartier, de la téléassistance, d'outils de participation citoyenne et de réseaux d'entraide en ligne reliés à un accompagnement humain.
6. **Protéger les enfants et les jeunes contre les risques numériques**, notamment le cyberharcèlement, l'exploitation, la désinformation et le repli social, par l'éducation aux médias, des garde-fous appropriés et la responsabilisation des plateformes numériques.
7. **Associer les communautés à la conception des outils numériques** afin que l'innovation réponde aux besoins réels des personnes et gagne leur confiance.

V. Coproduire les services de santé et les services sociaux

Nous recommandons de :

1. **Faire de la coproduction un principe directeur de la prestation de services** en associant les usagers, les familles, les professionnels et les organisations à l'identification des besoins ainsi qu'à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des services. Associer les personnes ayant une expérience vécue à la prise de décision. Les rémunérer pour leur contribution et leur fournir une information accessible, des aménagements raisonnables et tout le soutien nécessaire à leur participation. Leur rendre compte de la manière dont leur contribution a influé sur les décisions. L'association des familles et des professionnels doit respecter la volonté et le consentement de la personne.
2. **Renforcer le travail social communautaire** en soutenant la profession de travailleur social, en améliorant la formation initiale et continue et en garantissant des effectifs et des conditions de travail adaptés aux besoins réels. Garantir l'accès à des soins de santé mentale rapides, abordables et fondés sur les droits, ainsi qu'à un accompagnement communautaire au rétablissement, y compris le soutien par les pairs et le soutien aux familles et aux aidants.
3. **Mesurer l'inclusion telle que les personnes la vivent** en élaborant et en utilisant des indicateurs scientifiquement validés du lien social, de la solitude et de l'appartenance, et en les intégrant dans les statistiques locales et nationales ainsi que dans l'évaluation des programmes. Travailler avec les personnes ayant une expérience vécue pour choisir les

indicateurs et interpréter les résultats. Leur demander si elles se sentent respectées, si elles peuvent faire leurs propres choix et si elles ont voix au chapitre dans les décisions.

4. **Protéger les enfants par la prévention et la réduction des risques**, en garantissant aux enfants réfugiés et migrants un accès effectif et non discriminatoire à la protection sociale, à l'éducation et aux soins de santé.
5. **Élargir les parcours d'inclusion des jeunes** par le travail décent, une formation professionnelle adaptée, l'engagement civique et la participation à la prise de décision, en particulier pour les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni en études, ni en formation.
6. **Étendre la couverture sanitaire et la protection sociale** aux travailleurs de l'économie informelle et aux populations rurales, en associant prestations monétaires et services d'accompagnement adaptés.
7. **Soutenir les aidants familiaux et les personnes âgées en situation de vulnérabilité économique** par la reconnaissance de leurs contributions, l'accès aux droits sociaux, la formation et de réelles possibilités de participer à la vie communautaire.
8. **Placer la dignité au cœur des stratégies d'inclusion** en luttant contre la stigmatisation, en simplifiant les démarches administratives et en réduisant le non-recours aux droits sociaux.

VI. Appels à l'action

Nous appelons :

- **Les gouvernements à adopter des stratégies nationales et à soutenir leur mise en œuvre locale afin de favoriser la cohésion sociale et de lutter contre l'isolement,** au moyen de politiques coordonnées en matière de services sociaux, de santé, de logement, d'éducation et de numérique, tout en garantissant l'accès à des socles universels de protection sociale et un financement durable de la participation communautaire.
- **Les collectivités territoriales à faire des quartiers des lieux où chacun peut éprouver un sentiment d'appartenance**, en évaluant l'isolement social à l'échelle locale et en associant les habitants à la prise de décision.
- **Les organisations de la société civile à renforcer les réseaux d'entraide**, à porter la voix des personnes touchées par l'exclusion et à nouer des partenariats durables avec les pouvoirs publics.
- **Les universités et les centres de recherche à produire des données comparatives sur l'Europe et la région MENA**, à évaluer les interventions et à former les professionnels du travail social.
- **Le secteur privé et les acteurs de l'industrie numérique** à concevoir des services accessibles et inclusifs, à protéger les données personnelles et à assumer leurs responsabilités sociales.
- **Les organisations internationales et régionales à intégrer la cohésion sociale dans le suivi des Objectifs de développement durable** et de la Déclaration politique de Doha, et à soutenir la coopération Nord-Sud, Sud-Sud et triangulaire en matière de développement social.

VII. Engagements et suivi

L'ICSW, ses régions et ses membres s'engagent à :

1. Diffuser la présente Déclaration en français, en anglais, en espagnol et en arabe auprès des gouvernements, des organisations internationales et de leurs réseaux.
2. Constituer un recueil de pratiques inclusives d'Europe et de la région MENA, documentant les expériences présentées à Marrakech et identifiant les conditions nécessaires à leur adaptation et à leur transfert vers d'autres contextes.
3. Animer un réseau d'apprentissage mutuel Europe-MENA sur la cohésion sociale et l'appartenance, ouvert à la participation des autres régions de l'ICSW.
4. Porter les conclusions de la rencontre de Marrakech dans les enceintes internationales, en particulier au sein de la Commission du développement social des Nations Unies et dans les processus de suivi de la Déclaration politique de Doha.
5. Intégrer ces travaux dans l'Agenda mondial pour le travail social et le développement social 2020–2030, en collaboration avec les organisations partenaires.
6. Publier un plan de mise en œuvre dans un délai de six mois à compter de l'adoption, précisant clairement les responsabilités, les principaux résultats attendus et l'allocation des ressources. Le Bureau mondial de l'ICSW devrait coordonner ces travaux avec ses régions et ses membres.
7. Faire le bilan des progrès accomplis dans la mise en œuvre de la présente Déclaration d'ici le centenaire de la fondation de l'ICSW, qui sera célébré à Paris en juin 2028.

Adoptée par les participants au Séminaire international de l'ICSW, Marrakech, le 23 octobre 2026.