

Atelier 2

Les services aux personnes, au cœur de l'organisation des territoires

■ Introduction

de **Pierre Debons** UNAADMR

Historiquement, le secteur associatif a joué un rôle pionnier dans les services aux personnes, par le développement de l'entraide ou de l'aide au tiers. Ces services relevant du champ social sont souvent portés par des logiques charitables ou idéologiques. On constate récemment un fort développement de la demande. L'augmentation du taux d'activité des femmes, la hausse du niveau de vie et l'accroissement de l'espérance de vie conduisent les citoyens à " acheter du temps " en sous-traitant un certain nombre de tâches matérielles. Par ailleurs, des politiques publiques incitent à l'embauche, ce champ d'activité étant considéré comme un gisement d'emplois. Enfin, avec la recomposition des territoires, les services sont également pris en compte pour leur contribution à renforcer l'attractivité d'une région et à favoriser l'intégration de nouveaux habitants.

Tout cela concourt au développement des services aux personnes et suscite l'arrivée de nouveaux opérateurs : entreprises, porteurs de projet individuels, associations diversifiant leurs activités. L'enjeu de la qualité des services se renforce. Plusieurs questions sont alors posées au secteur associatif. L'offre de

services associative a-t-elle encore un avenir ou les associations n'auront-elles été que des précurseurs ? Comment associer une offre de service structurée et professionnelle et un projet associatif fort ? Comment les projets associatifs évoluent-ils pour prendre en compte les bénéficiaires ? Les associations vont-elles se positionner comme opérateurs et sous-traitants ou s'impliquer dans les politiques de développement des pays ?

■ Les enjeux des services à la petite enfance

Témoignage d'**Eliane Lavagne**

Association des collectifs enfants-parents-professionnels Midi-Pyrénées)

L'ACEPP est un mouvement éducatif et parental qui fédère un millier d'initiatives autour de la petite enfance. Elle a fêté ses vingt ans en 2000 et s'est développée à partir des crèches parentales.

Les lieux d'accueil (crèches, halte-garderies, jardins d'enfants...) concernent au maximum vingt enfants. Ils sont gérés par les parents qui s'impliquent, à tour de rôle, dans le fonctionnement de la vie quotidienne, aux côtés des professionnels.

Ainsi, au-delà de leur fonction éducative, ils ont une fonction sociale par les liens qu'ils permettent de tisser sur un territoire.

Ces modes d'accueil se sont développés en milieu rural grâce à leur souplesse et à leur adaptabilité au contexte social. Modulables en fonction de l'évolution des besoins et peu coûteux, ils suscitent des échos favorables auprès des collectivités locales.

Mon expérience personnelle au sein de l'ACEPP est partie de la création d'une crèche parentale, dans une commune de 300 habitants. L'initiative revient à un groupe de parents d'implantation récente dans le canton. Le projet de crèche est devenu prétexte à la rencontre entre familles isolées les unes des autres et a permis de développer de nouveaux projets.

La commune s'est mobilisée pour mettre à disposition des locaux réhabilités.

Après plusieurs années, elle ne peut que se réjouir de l'effet d'entraînement : l'école, menacée de fermeture, a vu son effectif passé de 10 à 25 enfants en cinq ans. Puis, le premier lieu de rencontre " parents-enfants " du département a été créé, de même qu'une ludothèque, un centre de loisirs sans hébergement associé à un accueil péri-scolaire, et un relais d'assistantes maternelles. Sur ce territoire, ce ne sont pas moins d'une quarantaine d'emplois qui ont été créés ou consolidés grâce à la dynamique associative qui perdure... Le leitmotiv de l'ACEPP est ainsi bien illustré : " quand on pense à l'enfant dans un territoire, on pense forcément à l'avenir d'un pays ".

■ De nouveaux services pour favoriser le maintien de personnes âgées à leur domicile

Témoignage de **Jacques Sawczynszak**

ADMR Lot-et-Garonne

En 1997, l'ADMR Lot-et-Garonne a engagé une réflexion sur les services aux personnes âgées, en organisant une formation pour tous les salariés et bénévoles de l'association sur " le vieillissement et son accompagnement ".

Une idée a été formulée : la création d'un accueil temporaire (accueil de trois mois, renouvelable une fois) pour contribuer à ré-autonomiser les personnes âgées suite, notamment, à une hospitalisation. La "désertification" des services médicaux dans certains territoires ruraux rend en effet le retour à domicile plus difficile pour des personnes hospitalisées.

Les échos à cette proposition ont été très mitigés, tant de la part des financeurs que des partenaires. Une commune de 280 habitants s'est cependant engagée avec l'appui d'une communauté de communes.

Depuis décembre 2000, une structure s'est ouverte et connaît une forte demande d'accueil de jour. Ce lieu offre sur un même site (centre d'une coordination gérontologique de six cantons) une cohérence et une complémentarité de services sociaux et médicaux. Prévu pour cinq places au départ, l'établissement s'agrandit actuellement dans la perspective de quinze places.

■ Prendre en compte l'évolution des besoins

Témoignage de **Jean-Yves Landas**

Association Ségala-Limargue, Fédération des centres sociaux

Créée il y a vingt ans, l'association agit sur un secteur de montagne dans le Lot, en forte chute démographique. Sur l'initiative d'élus et de la Caisse d'allocation familiales, elle soutient des projets de développement social. Elle a su progressivement associer les habitants et les bénéficiaires à ses démarches, pour développer de nouvelles activités et proposer de nouveaux services.

Ainsi, il y a quatre ans, la problématique " enfance-jeunesse " était jugée prioritaire. En effet, de plus en plus de femmes voulaient travailler hors de l'exploitation agricole et l'organisation du travail de l'hôpital psychiatrique avait changé (principal employeur local). Ces évolutions ont interrogé l'offre de services proposée autour de la garde d'enfants et des loisirs pour les jeunes. Des pistes de réponses ont été formulées pour repositionner l'ensemble des services existants et leur organisation. Une garderie périscolaire et un centre de loisirs ont été créés. Une action d'accompagnement scolaire des enfants après la classe s'est développée dans une dizaine de communes. De même, des activités sportives se sont mises en place par l'intermédiaire d'un éducateur sportif salarié à temps partagé. La politique tarifaire a fait l'objet d'une nouvelle approche, en lien avec la CAF, pour permettre l'accès de ces services à des familles défavorisées.

Plusieurs enseignements ressortent de cette expérience. Les moyens financiers sont importants pour établir un système de veille et d'animation permanente, afin de cerner l'évolution des besoins de services et les prendre en compte. Il est nécessaire d'établir une communication continue basée sur une clarté des rôles de chacun. Il est difficile d'assouplir les cadres légaux et administratifs. Il est nécessaire de prendre en compte les parcours professionnels individualisés permettant l'évolution des compétences. Le secteur associatif doit faire un lien étroit entre le projet et l'objet.

ID ES EN D BAT

■ La relation entre les associations et les collectivités locales

La relation et le partenariat entre les associations et les collectivités locales constituent un passage obligé pour l'émergence et la pérennité de nombreuses activités de services. Dans la pratique, cette relation ne va pas de soi. Ce sont deux mondes qui se côtoient davantage qu'ils ne se parlent.

Ainsi, Joseph Roulleau - CEAS Vendée formule l'importance, pour les associations, de connaître ce que font et réfléchissent les collectivités locales, notamment en termes d'évolutions de leurs compétences, et de communiquer leurs projets. Dans le cadre de réflexions territoriales, il constate que l'introduction d'un tiers (État, CAF) contribue à faciliter les relations entre élus et associations. Pour Christophe Leclere - Conseil régional Limousin, le fait de mettre autour de la table les différents acteurs semble incontournable et permettrait de pointer les spécificités de l'apport des associations.

Le conseil de développement des pays pourra potentiellement être ce lieu de réflexion ouvert et partenarial. Des démarches de travail, telles celles développées par Mairie-conseils (CDC), produisent de l'interconnaissance entre les acteurs et permettent d'ouvrir des perspectives de travail.

■ Nécessité d'une fonction de veille et d'une fonction d'observatoire ou plate-forme de ressources

Cerner les besoins de services nouveaux, éviter de ré-inventer à chaque fois la totalité d'une démarche... ainsi ont été formulées de nombreuses contributions.

Ainsi, il semble nécessaire, pour Joseph Roulleau - CEAS Vendée, de constituer localement des plates-formes de compétences pour mutualiser les offres de services existants, identifier les complémentarités et les concurrences éventuelles. Il lui paraît également important de connaître ce qui se fait ailleurs, d'identifier les bonnes pratiques et de capitaliser les expériences pour qu'elles

soient transférables ailleurs. C'est en partie ce qu'ont voulu expérimenter les Foyers ruraux du Gard, avec la création d'un poste d'emploi local insertion, chargé d'une fonction de veille des besoins et de l'accompagnement des associations dans le montage de projets.

Pour Roger Castaño - ADES, les démarches d'animation de la réflexion sur un territoire gagneraient à être formalisées.

Pour Simone Donnefort - conseillère régionale Poitou-Charentes, il existe déjà beaucoup de choses sur la veille des besoins. Par contre, en s'appuyant sur l'expérimentation de la vente de billets SNCF par les bureaux de poste, elle constate le manque d'évaluation qui permettrait de transposer et généraliser des expérimentations.

■ Le rapport entre l'offre de service et le projet de l'association, le rapport au sens

Pour Christel Ledun - ANFIPAR, la valeur ajoutée des associations serait davantage à mettre en évidence.

Pour Roger Castaño – ADES, l'implication des personnes dans la définition des projets est une valeur ajoutée forte des associations.

■ La qualité et la pérennité des emplois de services

C'est une interrogation forte exprimée autour de la qualité des emplois proposés par les services, notamment par l'intermédiaire du Chèque-emploi-service développant une précarité potentiellement forte. Cette question est également pointée par Gilbert Soucaze des Soucaze - ADMR Midi-Pyrénées, dans le cadre des services à domicile avec la coexistence du particulier employeur direct, de la structure " prestataire " de services et de celle " mandataire ", qui met en relation l'employeur et le salarié. Ces différentes situations offrent des cadres différents de politique salariale qui peuvent se faire concurrence au détriment du salarié.

Sur un autre aspect, Richard Sabaté – DGEFP (ministère de l'Emploi) présen-

te les enjeux des suites du dispositif Emplois-jeunes pour la pérennisation des activités. Dans le secteur associatif, 60 % des contrats Emplois-jeunes ont été signés pour une durée indéterminée et 60 % incluaient une rémunération supérieure au SMIC (contre 40 % au sein des collectivités locales). La mutualisation des moyens, avec la possibilité de création de groupements d'employeurs (y compris entre associations et collectivités locales), est avancée comme piste de pérennisation. Concrètement, peu de réponses de ce type sont recensées aujourd'hui.

■ La prise en compte d'une nécessaire mixité dans la mise en place des services

Une très grande majorité des emplois de services aux personnes sont occupés par des femmes. D'autre part, on constate une présence forte d'hommes dans les postes d'encadrement des structures employeuses. Pour plusieurs participants, cette situation est dommageable à plus d'un titre. La présence d'hommes dans les emplois relatifs au maintien des personnes âgées à domicile renforcerait sans doute la qualité globale des services proposés. De même, la présence renforcée de femmes dans les postes à responsabilité contribuerait à prendre en compte certaines particularités, pas toujours portées par des hommes.

PROPOSITIONS ISSUES DE L'ATELIER

À l'échelle des territoires locaux, faire vivre des lieux et des réseaux interassociatifs et interinstitutionnels

- pour identifier les besoins,
- pour structurer les demandes,
- pour élaborer des réponses (mutualisation...),

dans le domaine des services aux personnes.

Faire connaître et renforcer la spécificité de l'action associative dans le domaine des services aux personnes. Pour cela, construire des indicateurs de la plus-value sociale, économique etc. de l'action des associations.

Renforcer les échanges au sein et entre les réseaux associatifs (fédéralisme et interfédéralisme) pour donner une autre dimension à l'action locale.



Animateurs de l'atelier :

Isabelle Brun, UNAADMR et Alain Chanard, AFIP.