

« Fondements et enjeux socio-économiques du non marchand »

Síle O'Dorchai

sile.odorchai@ulb.ac.be

s.odorchai@iweps.be

081/468.456

ULB – IWEPS

La position du secteur non marchand à l'intersection entre le social et l'économique

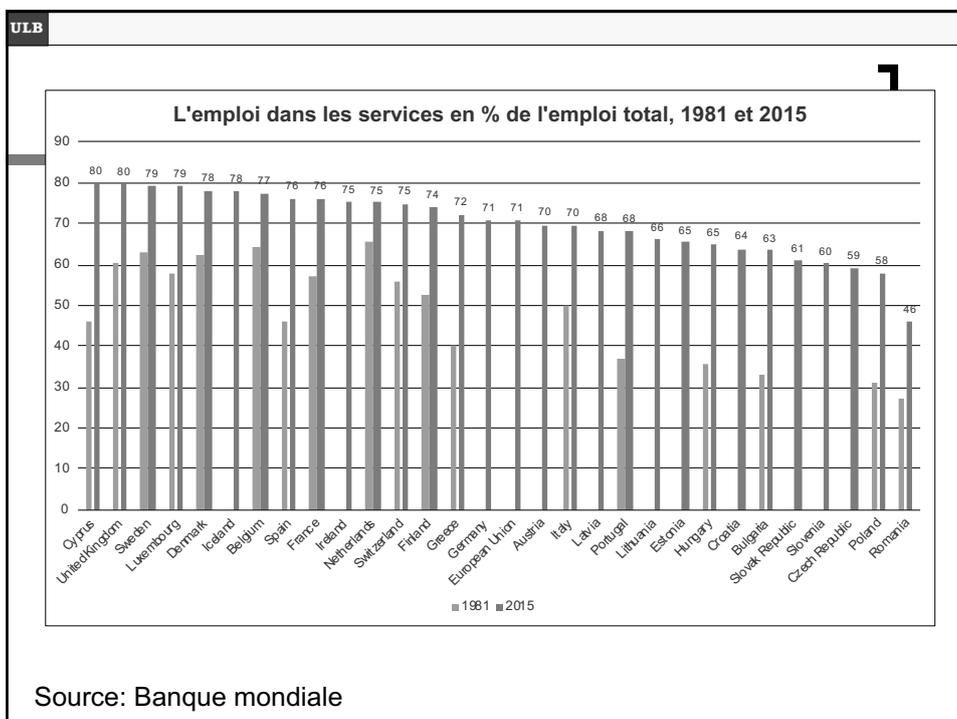
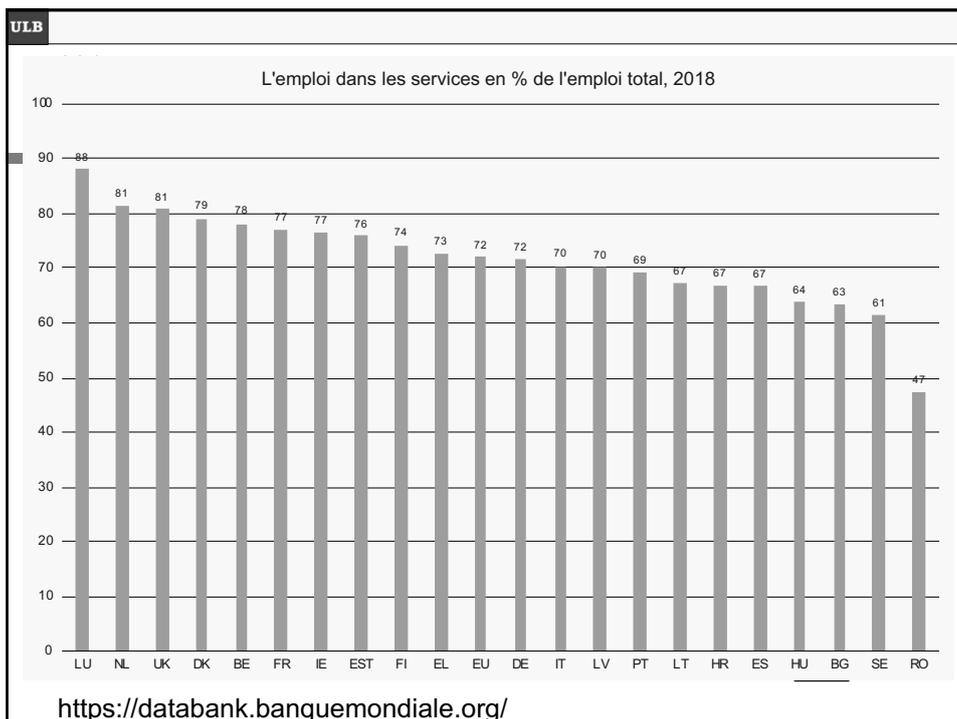
- Les enjeux du non marchand:
 - Enjeux externes
 - Enjeux internes
- L'enjeu externe majeur:
 - « Tertiarisation et précarisation »

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- En quelques dizaines d'années: le secteur des services a connu un essor considérable.
- Cette croissance touche non seulement les entreprises lucratives mais également les secteurs publics et de l'économie sociale.
- Il ne s'agit pas de la seule montée des activités de services, mais d'une nouvelle manière de produire, de consommer et de vivre en société → « société de services ».
- La marchandisation des services est quelque chose de relativement neuf dans l'histoire économique.

2017													
Rank	Country/Economy	GDP (millions of \$)	Agriculture			Industry			Services			Year	
			GDP	Rank	% of GDP	GDP	Rank	% of GDP	GDP	Rank	% of GDP	GDP	Sector
76	Luxembourg	63,520	127	178	0.2	7,559	102	11.9	55,834	65	87.9	2017	2017
202	British Virgin Islands	1,028	10	205	1	115	200	11.2	903	193	87.8	2017	2017
179	Guernsey	2,742	82	190	3	274	186	10	2,386	168	87	2005	2000
113	Cyprus	21,110	486	149	2.3	2,322	140	11	18,323	99	86.8	2017	2017
152	Isle of Man	6,792	68	192	1	883	166	13	5,841	140	86	2015	FY12/13
158	Monaco	6,006	-	-	0	841	169	14	5,165	143	86	2015	2013
219	Marshall Islands	199	9	210	4.4	20	217	9.9	171	216	85.7	2017	2013
168	French Polynesia	4,795	120	179	2.5	623	176	13	4,052	153	84.5	2015	2009
210	Saint Martin	562	6	213	1	84	204	15	472	205	84	2005	2000
160	Curacao	5,600	39	200	0.7	868	167	15.5	4,693	149	83.8	2012	2012
196	Seychelles	1,479	37	201	2.5	204	193	13.8	1,238	186	83.7	2017	2017
217	Saint Pierre and Miquelon	261	5	214	2	39	213	15	217	214	83	2015	2006
193	Saint Lucia	1,717	50	196	2.9	244	189	14.2	1,422	183	82.8	2017	2017
216	Cook Islands	300	15	204	5.1	38	215	12.7	246	213	82.1	2016	2010
78	Panama	59,050	1,417	122	2.4	9,271	97	15.7	48,421	68	82	2017	2017
215	Sint Maarten	304	1	218	0.4	56	211	18.3	247	212	81.3	2014	2008
169	Maldives	4,648	139	175	3	744	171	16	3,765	156	81	2017	2015
6	United Kingdom	2,565,000	15,390	36	0.6	487,350	8	19	2,062,260	5	80.4	2017	2017
1	United States	19,360,000	174,240	3	0.9	3,659,040	2	18.9	15,526,720	1	80.2	2017	2017
51	Greece	204,300	8,172	54	4	32,688	62	16	163,440	43	80	2017	2017
162	Virgin Islands	5,182	104	180	2	1,036	160	20	4,042	154	78	2016	2012
214	Palau	321	10	207	3	61	210	19	250	211	78	2017	2016
5	France	2,575,000	51,500	11	2	517,575	7	20.1	2,005,925	6	77.9	2017	2017
25	Belgium	491,700	3,442	91	0.7	107,191	32	21.8	381,068	20	77.5	2017	2017
195	Antigua and Barbuda	1,535	35	202	2.3	310	183	20.2	1,190	187	77.5	2017	2017
200	Grenada	1,111	101	182	9.1	158	197	14.2	852	195	76.7	2017	2017
-	Montserrat	-	-	-	1.6	-	-	21.8	-	-	76.6	-	2017
170	Montenegro	4,405	330	159	7.5	700	174	15.9	3,374	161	76.6	2017	2016
221	Anguilla	175	4	215	2.4	37	216	21.3	134	217	76.3	2009	2017
188	Djibouti	2,082	58	194	2.8	437	180	21	1,584	180	76.1	2017	2017
47	Portugal	211,700	4,657	78	2.2	46,786	58	22.1	160,257	44	75.7	2017	2017

<http://statisticstimes.com/economy/countries-by-gdp-sector-composition.php>



L'essor du secteur des services et ses effets pervers

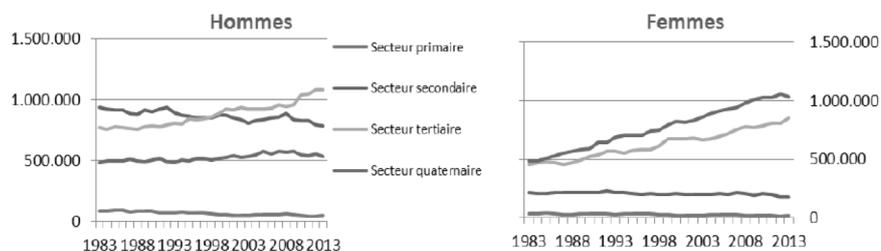
- Développement des services ~ enjeu pour la grande majorité des entreprises, qui y voient une manière de déployer leurs activités ou d'accroître leur compétitivité.
- Les progrès technologiques, l'augmentation de la productivité et l'internationalisation des échanges participent à intensifier la concurrence commerciale → Les services ~ une réponse à la pression du marché, dès lors qu'ils font la différence entre les entreprises.
- °Panoplie de services pour accompagner les marchandises mais aussi
- °Prolifération des activités pures de services (externalisation), aussi grâce à des évolutions sociétales telles que l'augmentation du temps libre et le travail féminin, créateurs de nouveaux besoins.

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Le développement des services est aussi une manière de maintenir le montant global de l'emploi.
- Au-delà du volume d'emploi, il y a l'enjeu de leur qualité: Si la tertiarisation de l'économie est une opportunité pour l'emploi, elle contribue également à sa précarisation.
- Les activités de services doivent répondre à des besoins fluctuants, difficilement prévisibles et parfois saisonniers. Or, à l'inverse des biens, les services ne peuvent être stockés et doivent être « produits » dans l'immédiateté.
- Ceci implique une adaptabilité de la production et donc des travailleurs avec des effets positifs ou négatifs sur la qualité de l'emploi.

Evolution de l'emploi dans le secteur primaire, secondaire, tertiaire et quaternaire, 1983-2013

Graphique11-12 : Évolution des secteurs primaire, secondaire, tertiaire et quaternaire – hommes et femmes (1983-2013)



http://statbel.fgov.be/fr/binaries/analyse-b_fr_tcm326-261813.pdf

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- La satisfaction d'une demande instable signifie également le recours au chômage technique, travail intérimaire, développement de contrats temporaires ou d'autres types d'emplois plus précaires.
- La libéralisation européenne des services renforce encore cette tendance.
- Par ailleurs, la production de services exige des compétences importantes en termes de savoir-faire mais aussi de savoir-être → enjeux considérables en terme de formation et d'accompagnement → moyens humains et financiers suffisants sont nécessaires → prise de conscience des employeurs et des pouvoirs publics est nécessaire.

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Un travail important reste à réaliser sur la valorisation de certains métiers liés aux services (en termes de conditions de travail mais aussi d'image) et sur leur professionnalisation.
- La qualité et la satisfaction des consommateurs = déterminants de la compétitivité de l'entreprise.
- Ce souci croissant touche aussi les services non-marchand, y compris les services publics.
- Dans le privé: déficit d'implication des usagers, qualité de service en fonction de la solvabilité du client, des services qui répondent à des besoins créés plus qu'à des réels, la primauté de l'image au détriment du fond, etc. + marchandisation du lien social, ce qui prend encore plus de sens face à la tentative de marchandisation des SSIG.

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- La recherche de nouveaux débouchés, de nouveaux clients ou de manières de réduire les coûts dans un contexte de multiplication des services peut mener à différents types d'abus, dont certains mettent en péril les droits des consommateurs.
- Enfin, la concurrence provoque une modélisation des services, et donc un modèle unique de qualité, qui n'est pas sans lien avec la standardisation croissante que subissent les services en vue de réduire les coûts.
- La proximité, l'aspect relationnel et la personnalisation laissent place à la rupture géographique, à la perte du lien social et aux standards → implication pour la qualité des emplois dans les services, qui perdent en relationnel, en marge d'autonomie et en créativité dans la production du service, etc.

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Face à ces multiples enjeux, comment l'économie sociale se positionne-t-elle?
- Quelles réponses offre-t-elle face à la précarisation de l'emploi, aux enjeux de formation et d'accompagnement des travailleurs, à la manipulation des usagers ou à la standardisation croissante des services?
- Participe-t-elle à ces logiques ou essaie-elle, au contraire, de les combattre?
- Quels sont les moyens qu'elle se donne et ceux qui lui sont octroyés pour offrir des alternatives à ces problématiques?
- Quels sont les enjeux spécifiques qu'elle rencontre en termes de qualité d'emploi et de services?

Spécificités des services d'économie sociale

- **Services de proximité:** champ est extrêmement vaste et hétérogène.
- Ces dernières années: Ces services ont connu une croissance importante et une attention toute particulière des pouvoirs publics.
- Si, aujourd'hui, de nombreux acteurs privés et parapublics ont fait leur apparition dans le secteur, l'économie sociale a longtemps été pionnière et prestataire majoritaire de ces services: « **services de proximité à finalité sociale** »
- Les structures se sont diversifiées et professionnalisées.
- ➔ dépasser l'hétérogénéité de ces services pour poser des questions transversales (plus-values pour la société, leur relation avec les pouvoirs publics et difficultés quotidiennes pour remplir leurs missions sociales et économiques).

Spécificités des services d'économie sociale

1. Les grands enjeux auxquels sont confrontés les services de proximité (Jean-Louis Laville 2008).
2. Bilan de l'ensemble des dispositifs de soutien qui existent en Belgique aux services de proximité développés par les autorités fédérales et régionales.
3. Trois acteurs clefs: les usagers, les travailleurs et les structures.
4. Le point de vue des travailleurs des services de proximité à finalité sociale par des questions sur la qualité des emplois, les conditions de travail, la participation des travailleurs à la gestion de l'entreprise ou encore la formation de ces travailleurs.
5. Le financement des structures de services de proximité à finalité sociale.
6. Le contexte européen: la politique de libéralisation européenne des services.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Historiquement les soins apportés aux enfants, personnes âgées ou malades relèvent d'un travail «*entrepris par affection ou par sens des responsabilités envers autrui, sans en attendre de rétribution financière immédiate*».
- A titre principal, ce travail a été accompli par les femmes.
- Les «*Trente Glorieuses*» modifient largement la situation dans ce domaine: Avec la constitution de l'État-providence, ces tâches font l'objet d'une reconnaissance lente et progressive favorisée par des initiatives associatives.
- Externalisation de ces activités: elles deviennent une responsabilité collective
- Années '70: apparition de la thématique des services de proximité.
- Trois raisons principales expliquent ce glissement.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- La première est socio-démographique et résulte en une demande intensifiée pour les services de « *soins* » et diversifiée à travers une nouvelle vague d'externalisation concernant des services exercés au domicile des personnes.
- La deuxième raison est socio-politique: « *crise de l'État-providence* » à cause d'insatisfactions multiples. Les usagers ne se sentent plus suffisamment impliqués et la standardisation des services est jugée excessive dans les années 1970 → revendication d'une plus grande « *qualité* » de vie, « *substituer une politique du mode de vie à une politique du niveau de vie* ».
- La troisième raison est socio-économique. Il existe un gisement potentiel d'emplois dans les services aux personnes. Le terme « *services de proximité* » (années '80) est confondu avec les emplois de proximité.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Derrière ce souci de l'emploi, des choix de société sont en jeu:
 - Faut-il des services « *de confort* », destinés à des clientèles aux revenus élevés suivant le principe selon lequel « *la dispersion des revenus favorise l'emploi* » → services de proximité peuvent être à la source de nouvelles inégalités
ou faut-il favoriser plutôt des services de « *base* » largement accessibles? → services de proximité diminuent les inégalités et renforcent le lien social.
 - Ces services s'exercent par nature au domicile des consommateurs ou envisager d'autres modes de conception et de fonctionnement?
 - faut-il créer un second marché du travail composé d'emplois précaires à temps partiel, aux statuts dévalorisés et peu protégés ou admettre que l'avènement d'un secteur économique passe par la reconnaissance d'emplois de droit commun durables et professionnalisés?

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Afin de mieux saisir les enjeux sous-jacents au développement des services aux personnes, il importe de récapituler le passage des services sociaux aux services de proximité.
- L'analyse comparative des régimes d'État-providence permet de situer la mise en place des services sociaux après la seconde guerre mondiale.
- A cette période, les services aux personnes ouvrent droit à un financement par des ressources émanant de la redistribution.
- L'État établit des règles concernant les professions des salariés qui y travaillent et les modalités de prestation de service.
- A des rapports de travail « *fordistes* » s'ajoutent des rapports de consommation « *providentialistes* ».

Les typologies d'états-providence

- 1958: Richard Titmuss: « modèle résiduel » et « modèle institutionnel-redistributif »
- Dans le modèle résiduel, la politique sociale intervient en dernière instance quand les solidarités primaires (familiales, communautaires, professionnelles) ou le marché se sont révélés incapables de répondre aux besoins.
- Selon le modèle institutionnel, l'État doit permettre à chacun de se réaliser pleinement, le marché ne peut répondre à tous les besoins des femmes et des hommes en société. L'État fournit des services pour satisfaire les besoins et, puisque le niveau des besoins varie selon les classes sociales, l'État social intègre une fonction redistributive.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

[Les typologies d'états-providence]

- Deux variantes du modèle institutionnel-redistributif:
 - une variante industrielle méritocratique (système bismarckien) fondé sur l'assurance sociale professionnelle contributive obligatoire
 - une variante institutionnelle redistributive (beveridgienne): vise à assurer la sécurité sociale minimale de tous les citoyens par le biais d'une contribution forfaitaire

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

[Les typologies d'états-providence]

- 1990: Esping Andersen approfondit et spécifie cette typologie, notamment
- Nouveau critère, celui de la "démarchandisation", emprunté à Karl Polanyi
- Trois indicateurs sont mobilisés pour construire et classer les États-providence:
- Le premier est **le degré de démarchandisation**, c'est-à-dire le degré d'indépendance vis-à-vis du marché: la fonction principale des États-providence est de permettre aux individus de subsister et d'être plus ou moins indépendant du marché en bénéficiant de prestations de remplacement.

Les typologies d'états-providence

- On juge du degré de démarchandisation en analysant **l'importance des droits sociaux garantis et les durées des droits obtenus**.
- La démarchandisation est d'autant plus forte qu'un grand nombre de personnes ont accès aux droits, et que ces derniers sont soumis à des conditions peu restrictives et pendant une longue durée.
- On en juge également selon le niveau des revenus de remplacement (la démarchandisation est d'autant plus grande que le remplacement est proche du niveau d'activité) et selon les conditions nécessaires pour bénéficier du revenu de remplacement.

Les typologies d'états-providence

- Le deuxième indicateur est l'impact des États-providence sur la stratification sociale, selon qu'ils renforcent ou atténuent les inégalités primaires.
- Le troisième indicateur décrit les relations instituées entre la sphère publique et la sphère privée dans la fourniture de prestations et de services sociaux (« défamilialisation »).

Les typologies d'états-providence

- Munis de ces critères, Esping Andersen classe les États-providence en trois groupes ou trois idéaltypes, du moins "démarchandisant" au plus "démarchandisant".
- Dans l'**État-providence libéral** (États-Unis, Canada, Australie), l'assistance est fondée sur l'évaluation des besoins (tests de ressources), les transferts universels et les plans d'assurance sont modestes. Les indemnités sont attribuées principalement aux bas revenus. Le marché prime, le degré de démarchandisation est minimal.

Les typologies d'états-providence

- Dans l'**État-providence corporatiste-conservateur** (Allemagne, France), les prestations sont accordées sur la base de la vie professionnelle; les droits sont conditionnés par l'attachement au travail et la contribution financière.
- Dans le **régime social-démocrate** (pays scandinaves), les principes d'universalisme et de démarchandisation des droits sociaux ont été également étendus aux classes moyennes, l'État-providence encourage une égalité des plus hauts standards: toutes les classes sont incorporées dans un système universel d'assurance sociale. Il vise à fournir une garantie de plein-emploi qu'aucun des deux autres régimes n'adopte comme partie intégrante de ses responsabilités.

Les typologies d'états-providence

- Plus tard, un quatrième régime a été ajouté, le **régime latin** ou des pays du Sud (Leibfried, 1992, et Ferrera, 1996).
- Les pays méridionaux se caractérisent par l'existence de systèmes de garantie de revenus d'inspiration bismarckienne, assez généreux, et par une absence de protection minimale de base.
- Les travailleurs disposent parfois d'avantages sociaux considérables, notamment en matière de pensions de retraite, tandis que des personnes faiblement intégrées à la société salariale ne peuvent compter que sur les réseaux familiaux ou le secteur informel.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Les services sociaux se basent sur une double caractéristique : d'une part, les travailleurs et les usagers ne sont pas invités à participer à leur conception mais, d'autre part, ces services font néanmoins l'objet d'une «*démarchandisation*»
- Les divergences entre les pays s'expliquent par les degrés très différents de «*défamilialisation*».
 - Le **régime universaliste** des pays scandinaves: «*collectivisation des besoins*» privilégiant comme objectifs l'intégration sociale et l'égalité entre les sexes.
 - Dans le **régime corporatiste** en Allemagne, Autriche, France et Belgique, les associations ont plus été en position de pionnières sur les services en défrichant des demandes sociales émergentes qui ont été ensuite intégrées au service public ou maintenues dans le cadre associatif tout en étant encadrées par l'État. Ce régime corporatiste connaît toutefois deux variantes.
 - L'une, comme en France et en Belgique, est égalitariste.
 - L'autre, comme en Allemagne et en Autriche, est plus familialiste.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- La régulation tutélaire est encore plus limitée dans le **régime libéral** d'État-providence caractéristique des États-Unis et du Royaume-Uni. Les interventions publiques y sont concentrées sur les populations les plus défavorisées et entérinent une vision de la famille décourageant l'activité professionnelle des femmes, notamment par la pénurie de services.
- La faiblesse des services non marchands régulés par les pouvoirs publics est aussi caractéristique du **régime dual** propre à l'Europe du Sud. Polarisé sur les transferts monétaires, ce système délaisse les services et confère des protections aux personnes bien intégrées sur le marché du travail au détriment des groupes enfermés dans la précarité, l'économie souterraine ou informelle.
- La démarchandisation était le moyen considéré comme le plus approprié pendant les «*Trente Glorieuses*» pour développer les services sociaux. → dépasser le particularisme, le paternalisme, l'amateurisme et l'absence de continuité liée au bénévolat.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Déversement partiel du travail féminin dans la sphère privée vers des services sociaux auxquels les pouvoirs publics attribuent des moyens, tout en édictant des normes les concernant et en les contrôlant.
- Dès les années 1970: remise en cause de la capacité de l'intervention publique à réaliser les objectifs qu'elle s'est fixés (logiques bureaucratiques et centralisatrices → inertie, contrôle social et clientélisme; inadéquation entre structures existantes et situations de vie différenciées → fortes inégalités).
- Inflexion vers les services de proximité
- Lorsqu'on évoque la proximité d'une prestation, on se réfère soit à une proximité inhérente au service, soit à une proximité induite par le mode d'organisation; de nature objective ou subjective.
- La proximité objective semble sous-tendre l'approche de la CE (1995), qui insiste sur la notion de territorialité.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Certains services sont caractérisés par une proximité non seulement objective mais aussi subjective (qualité du service: implication des usagers dans la conception et dans le fonctionnement du service).
- Cette proximité dans la prestation de services suppose un contenu en travail important et constitue une limite à leur standardisation → « *gisement potentiel d'emplois* ».
- A partir du milieu des années 1980, les premières stratégies publiques en matière de services de proximité cherchent à concilier la création d'emplois et la maîtrise des coûts sociaux → recours aux mesures de traitement social du chômage mises en œuvre pour faire accéder des chômeurs à des emplois transitoires ou occasionnels.
- Les pays relevant d'un régime corporatiste s'y sont engagés dès les années 1980, les pays à régime dual plus tardivement.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Il en résulte un amalgame entre insertion et services de proximité.
- Le dispositif tend à dévaloriser des activités conçues davantage pour les gens à insérer que pour les usagers. Elles deviennent le fondement d'un second marché du travail et n'arrivent pas à jouer un rôle effectif de transition entre le chômage et l'emploi, alors que les postes créés restent temporaires et ne facilitent pas un apprentissage dans la durée.
- Le traitement social du chômage semble entretenir le malaise associatif.
- Puisque le traitement social du chômage a été conçu comme une intervention conjoncturelle, il ne peut, par définition, déboucher sur la création d'emplois stables → années '90: une reformulation des modalités de la régulation publique: régulation d'insertion vers la construction d'un marché.
- L'arrivée des entreprises est privilégiée.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Depuis les années '90: remise en cause du monopole des secteurs associatif et public → les services aux personnes s'ouvrent à des entreprises commerciales → marchandisation à la place de la « démarchandisation ».
- L'argument de la proximité est utilisé par les grandes entreprises.
- Des mécanismes d'ajustement entre offre et demande, qui prennent en compte les singularités du champ d'activité, restent à concevoir.
- Du côté de l'offre, il convient de sortir des *«petits boulots»* au profit *«d'une offre industrielle, seule capable d'apporter l'innovation, la sécurité, la reproductibilité et l'homogénéité qui constituent, de l'avis général, les principales attentes à l'égard de la qualité des services à la personne»*. Le succès dépend du *«professionnalisme du comportement»*, c'est-à-dire de *«compétences comportementales et relationnelles»* que les entreprises de services ont su identifier, développer, et qu'elles sont en mesure d'enseigner, en particulier par l'apprentissage.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Du côté de la demande: réformes nécessaires sont parallèlement apportées: régulation concurrentielle plutôt que tutélaire.
- Le service a été *« collectivisé »*, ce qui le rend *« anonyme »* et *« déresponsabilise »* le citoyen. Ce système est *« inflationniste »* puisqu'il *« empêche l'instauration d'une relation client-fournisseur »* et que *« le bénéficiaire n'est pas, exclusivement et directement, le payeur »*. Pire, *« trop souvent, c'est l'origine du financement qui guide la définition, l'organisation et le contenu du service, et non l'analyse du besoin, c'est trop souvent la même personne morale qui collecte, commandite et réalise, développant ainsi un système pervers »*.
- Marchandisation des services de proximité = gage de crédibilité
- Une offre de qualité émanant des entreprises de services va rétablir la confiance envers le prestataire, une fois que la liberté aura été rendue au consommateur.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- La régulation concurrentielle est subventionnée puisque des avantages sont consentis aux consommateurs, une part du financement est attribuée à la demande et non plus à l'offre (ex. des titres-services en Belgique)
- Quant aux ressources qui continuent à être dirigées vers l'offre par les pouvoirs publics, elles empruntent moins la forme de subventions que celle de contrats.
- Cette régulation concurrentielle ne s'est pas imposée à l'ensemble de l'Europe: pas dans les pays à régime universaliste, limitée dans un pays à régime dual comme l'Espagne → s'est diffusée au cours des années '90 dans les pays à régime corporatiste et libéral.
- Elle a mené à la montée d'une nouvelle demande, émanant des ménages bi-actifs, pour des services facilitant la vie quotidienne et allégeant la charge de l'entretien du domicile (ménage, repassage, jardinage,...) → tâches techniques qui peuvent être prestés en l'absence des usagers → rationalisation « *taylorienne* » possible.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Services ménagers: offre suffisante → consommateurs peuvent changer de prestataire.
- Services de soins: offre déficitaire + risques de dépendance psychosociologique → l'utilisateur est captif du service.
- La faiblesse de certains usagers peut créer une tentation au gonflement des heures qui leur sont vendues.
- Des relations pathologiques entre prestataire et usager peuvent s'installer.
- La garantie des droits des usagers passe alors non par un changement de prestataire mais par les opportunités de prise de parole qui leur sont ménagées pour qu'ils participent à la conception et à l'adaptation régulière des services.

2. Un foisonnement d'initiatives

- L'arrivée des entreprises et la perspective d'un marché des services de proximité ont entraîné des réactions diversifiées de la part des associations déjà présentes sur le champ.
 - Certaines se sont orientées vers une modernisation gestionnaire
 - D'autres ont cherché à se fixer sur une spécificité dans leur fonctionnement et leur rapport aux usagers.
- Exemples: les organisations de «*promoteurs de projets*» au Danemark et les coopératives dans la garde d'enfants en Suède.
- La forme coopérative et associative participe autant à un redéploiement des services existants qu'à la création de nouveaux services.
- La pluralisation des formes d'offre répond à une visée d'accroissement du rôle des usagers et est admise sous la pression des contraintes financières du secteur public.

2. Un foisonnement d'initiatives

- A l'autre extrême, dans les pays méditerranéens à régime dual: le statut coopératif a été utilisé pour proposer des services que le secteur public ne parvient pas à assumer: coopératives sociales en Italie, coopératives de travail en Espagne.
- En Allemagne et en Autriche, les initiatives dans l'action sociale et l'aide à domicile ont été qualifiées d'« *auto-assistance* », pour traduire la volonté de responsabilisation des personnes âgées dont elles étaient porteuses et pour contrecarrer la bureaucratisation des services dans le secteur public et dans les grandes organisations de bienfaisance.
- Comme en France, en Belgique ou au Royaume-Uni, il s'agit de « *relégitimer* » les formes d'offre associative de services: garantir une expression des usagers, mobiliser des engagements volontaires diversifiés et trouver de nouveaux équilibres financiers appropriés.
- Réunion de nombre d'associations et de coopératives dans la figure de l'entreprise sociale.