

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Grande diversité d'usagers → grande variété de besoins
- Nous différencions deux grandes tendances:
 - Personnes qui travaillent, ont un revenu imposable suffisant pour vivre décemment, sont absentes en journée et font surtout appel aux services de proximité pour des tâches qu'elles ne peuvent effectuer elles-mêmes, par manque de temps → le prestataire du service n'a que très peu de contacts avec les usagers, leur relation est contractuelle, de type commercial. → le terme «services de proximité» perd ainsi un peu de son sens: La proximité reste purement géographique.
 - Personnes qui ne travaillent pas, possédant habituellement que peu de revenus mais très disponibles en terme de temps. Ils utilisent les services de proximité pour des services de transport, de buanderie sociale, d'épicerie sociale, de halte garderie, de petit bricolage, etc. → besoins orientés vers la recherche d'un contact humain ou vers une diversification de leurs activités.

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Il s'agit là non pas de catégories fixes mais de tendances, que l'on pourrait représenter sur un double axe (axe revenu et axe disponibilité). Il existe cependant de nombreux usagers qui n'appartiennent ni à l'un, ni à l'autre de ces deux types et se situent ailleurs que sur les deux axes.
- Au fil des mutations et de la création de nouveaux dispositifs, ces différents publics ont évolué en nombre et en importance.
 - Par exemple, les structures agréées « titres-services » répondent aux demandes d'usagers de la première tendance.
- Si les usagers évoluent constamment, il en est de même de leurs besoins de proximité (vieillesse, disparition ou diminution de certains services publics, besoins accentués de mobilité, l'évolution des réseaux urbains et ruraux, les nouvelles préoccupations environnementales ou encore l'évolution du travail des femmes → nouveaux besoins: transport, garde malade, services de récoltes des déchets verts et de compostage, accueil des enfants, etc.)

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- **Participation des usagers ?**
- Chaque structure développe une approche différente vis-à-vis de la participation des usagers, avec une gradation des pratiques, allant de la simple enquête de satisfaction à une participation des usagers comme prestataires du service.
- La manière dont la participation des usagers est abordée et mise en pratique dépend fortement du public cible et de l'objectif prioritaire ou de la finalité sociale que se donne l'entreprise de services de proximité.

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Les structures qui poursuivent avant tout comme finalité sociale la réinsertion de personnes fragilisées limitent leurs efforts pour intégrer les usagers.
 - Exception: entreprises « *titres-services* » aides ménagères
- D'autres structures de services de proximité ont pour objectif premier de répondre de manière qualitative à des besoins non rencontrés, générés principalement par une population précarisée.
- Ces structures apportent une attention toute particulière à l'utilisateur et son accès au service.
- Certains intègrent leur offre de service dans une démarche plus large: le service est un instrument d'épanouissement et de développement des personnes et vise à les accompagner dans ce changement.
 - Exemples: halte-garderie avec groupes de paroles des parents, crèches parentales.

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- **L'accès financier de l'utilisateur**
- **«titres-services»:**
 - Prix imposé par l'Etat fédéral (8.5 euros l'heure de prestation)
 - Aucune dégressivité au départ pour des personnes à bas revenus. les personnes aux faibles revenus ne bénéficient pas de la déductibilité fiscale puisque leurs revenus ne sont pas imposables.
 - Depuis mars 2008, crédit d'impôt.
 - Mais l'objectif du dispositif « titres-services » reste avant tout la création d'emplois et non pas un accès des populations précarisées aux services offerts.
- **IDESS:**
 - Un prix fixe est imposé pour les différents services
 - Ces tarifs sont toutefois doubles: un prix plus élevé pour les personnes «non précarisées» et un tarif moindre pour les personnes « précarisées ».

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Toute la difficulté pour les structures IDESS est de pouvoir établir qu'un usager rentre bien dans la catégorie de « personne précarisée », sans qu'il n'ait le sentiment d'être contrôlé.
- → association avec des CPAS ou document signé par l'utilisateur ou on regarde le montant de la pension
- **Structures non agréées IDESS ou « titres-services »:**
 - Tarifs fort peu élevés et identiques pour tout type d'utilisateurs.
 - Différenciation tarifaire entre des groupes plus évidents à « contrôler » (BIM et non-BIM).
 - Evaluation correcte des besoins

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Un autre frein à l'accès: l'engouement des usagers lorsque l'offre est limitée.
- Face à ces problèmes, certaines structures décident de limiter l'offre à un type précis de public) mais la limite n'est pas toujours facile à déterminer.
- Ceci est rarement une bonne solution.
 - Ne s'adresser qu'à un public financièrement fragilisé peut mettre en péril la rentabilité financière de la structure.
 - La mixité des publics est importante pour l'organisation elle-même mais aussi pour les usagers et les prestataires.
- Enfin, l'accès aux services se joue également à travers de la lisibilité de l'offre.

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- ***La souplesse dans la réponse aux besoins des gens***
- La recherche de la rentabilité financière oblige la plupart des structures à rationaliser les services offerts et ne laisse que peu de place à un service « *sur mesure* » ou personnalisé
 - → minimum de souplesse dans l'organisation des services.
- Or, le nécessaire soutien public aux structures de services à proximité à finalité sociale occasionne, pour la grande majorité d'entre elles, une structuration et une institutionnalisation de celles-ci.
- Cette structuration entraîne une rigidité dans la définition des services, qui empêche parfois les entreprises de pouvoir répondre aux besoins nouveaux qu'elles ciblent auprès de leurs usagers.
 - Exemples: décret wallon des entreprises d'insertion, cadre législatif wallon IDESS

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Mais le financement structurel des entreprises d'économie sociale leur apporte une stabilité importante (à moins que les rapports et les justifications exigés en échange du financement ne soient trop importants ou que le financement structurel ne soit trop faible).
- Une autre difficulté: évolution tellement importante des demandes des usagers ou des usagers eux-mêmes, qu'elles ne cadrent pas ou plus avec l'objectif et la finalité sociale.

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- ***L'importance des partenariats et/ou d'une structure support***
- Repérer les besoins émergents des personnes et bien les cerner pour pouvoir y répondre au mieux nécessite de les rencontrer régulièrement, de prendre du temps pour les écouter et de maîtriser une certaine expertise → très peu d'entreprises d'économie sociale peuvent prendre en charge, seules, ces missions et les coûts liés.
- La mise en place de partenariats ponctuels ou structurels est indispensable.
- Nécessité de coordonner les différentes interventions pour ne pas perdre des informations utiles et pour éviter de refaire les mêmes choses (Cahiers de communication, échanges entre les travailleurs).
- Une structure partenaire ou structure porteuse permet de réaliser des économies d'échelles et financières qui peuvent être réinvesties dans la qualité du service et la relation avec les usagers.

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- ***Des usagers créateurs de services pour répondre à leurs propres besoins?***
- Considérés comme un gisement d'emplois considérable, les services de proximité ont évolué vers une logique de marché avec une relation usagers-prestataire de moins en moins personnalisée. Les usagers deviennent des consommateurs d'un service dont ils ne maîtrisent plus les paramètres.
- L'économie sociale ne devrait-elle pas réfléchir à des mécanismes qui pourraient inverser cette tendance et permettre à l'utilisateur de redevenir acteur du service dont il a besoin?
- Exemples

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- ***Des usagers créateurs de services pour répondre à leurs propres besoins?***
- Considérés comme un gisement d'emplois considérable, les services de proximité ont évolué vers une logique de marché avec une relation usagers-prestataire de moins en moins personnalisée. Les usagers deviennent des consommateurs d'un service dont ils ne maîtrisent plus les paramètres.
- L'économie sociale ne devrait-elle pas réfléchir à des mécanismes qui pourraient inverser cette tendance et permettre à l'utilisateur de redevenir acteur du service dont il a besoin?
- Exemples