

Assurer des conditions de vie dignes à tous : les services aux personnes

Marthe Nyssens,
professeur au Département des sciences économiques, Cerisis
et Institut de recherches économiques et sociales de l'UCL

«*De nombreux besoins restent aujourd'hui encore insatisfaits. Ils correspondent à l'évolution des modes de vie, à la transformation des structures familiales, à l'augmentation de l'activité professionnelle féminine, aux aspirations nouvelles d'une population âgée, voire très âgée.*» C'est ainsi que le Livre Blanc «*Croissance, Compétitivité et Emploi. Débats et voies pour entrer dans le XXI^e siècle*», paru sous la présidence de Jacques Delors, mettait déjà l'accent sur la nécessité de répondre à des demandes émergentes tout en créant de nouveaux emplois. Ces services, qui touchent à la qualité de vie quotidienne, ont été regroupés, d'abord dans les pays francophones, selon une terminologie qui s'est diffusée ensuite en Europe sous le vocable de « service de proximité ». Le cas de l'aide à domicile des personnes dépendantes (qu'elles soient très jeunes ou âgées) constitue un exemple emblématique de ce type de service.

Affirmer que les services aux personnes sont un gisement d'emplois est donc un vieux slogan... L'expérience de ces 10 dernières années a montré qu'il convient de se garder de tout déterminisme en la matière. Le vieillissement socio-démographique ou l'implication croissante des femmes dans le marché du travail ne se traduisent pas mécaniquement en nouveaux services aux personnes dépendantes. Il existe un paradoxe propre aux services de proximité : malgré une succession rapide de mesures prises en leur faveur, les résultats obtenus restent en-deça de ceux qui étaient escomptés.

Ces services sont caractérisés par des spécificités dont il faut tenir compte pour y répondre.

D'abord, ils sont caractérisés *par une intrication entre sphère publique et sphère privée*. En effet, dans ces matières, la responsabilité des familles continue à jouer un rôle prépondérant à côté des prestataires de services externes. La dépendance est extrêmement diverse dans ses formes, aussi diverse que les attentes des usagers par rapport à sa prise en charge. Ces services nécessitent donc une co-construction via, d'une part la participation des professionnels et des familles à la définition et à la mise en place du service rendu et, d'autre part via son inscription dans l'espace public. Cette co-construction se déroule le plus souvent au domicile de l'utilisateur. Ceci implique d'une part que l'on entre de manière particulière dans l'intimité de l'utilisateur et d'autre part que le travailleur de première ligne exerce l'essentiel de ces tâches en l'absence de son employeur lorsqu'il est employé au sein d'un service⁽¹⁾. Ceci pose des questions toutes particulières quant aux rapport usager-employé-employeur.

Ensuite, ce sont *des services à « productivité stagnante »* car ils nécessitent une interaction directe entre le prestataire et l'utilisateur et un travail humain qu'aucune technologie ne saurait remplacer. Relevons, également, que ces services sont sources des bénéfices collectifs au-delà de la satisfaction des usagers, sur le plan de la cohésion sociale et ce au-delà de la dimension de la création d'emplois. Compte tenu de ces deux spécificités, la question de leur financement et tout particulièrement de l'articulation entre ressources marchandes et non marchandes se posent avec acuité.

Enfin, ces services de proximité touchent à la question décisive aux rapports entre les générations et entre les sexes. Non seulement, ce sont les femmes qui restent les principales référents familiaux pour la co-construction de ces services mais aussi les emplois sont le plus souvent occupés par des femmes souvent fragilisées sur le marché de l'emploi et de plus en plus d'origine étrangère.

En somme, ces services de proximité touchent à la fois à la question décisive de l'emploi et de la cohésion sociale. Ils présentent des avantages spécifiques, comme celui de ne pas opposer innovation et emploi. Mais ils constituent également un défi pour les institutions, de par leur fort contenu relationnel, leur intrication avec le domaine privé et les bénéfices collectifs qui leur sont associés.

Aujourd'hui, la structuration des services aux personnes dépendantes, qu'elles soient en début ou en fin de vie, en Europe relève de plus en plus d'une logique de « Welfare Mix ». Dans ces matières, la responsabilité des familles continue à jouer un rôle prépondérant à côté des prestataires de services externes. –publics, privés lucratifs et d'économie sociale–.

Les organisations d'économie sociale occupent *une place originale dans un espace intermédiaire entre administration domestique, réciprocité, marché et redistribution*. Il ressort de leur analyse l'originalité du fonctionnement des services d'économie sociale, qui oblige à les distinguer des services publics ou des services privés lucratifs mais également à reconnaître leur grande diversité et leur potentiel d'innovation sociale.

S'appuyant sur des comportements réciprocaires, notamment via la co-construction de l'offre et de la demande, ces dynamiques agissent sur les liens de proximité autour de l'usager et favorisent les dynamiques de socialisation. L'implication des bénévoles, le partenariat entre différents acteurs locaux, la mise en réseau des organisations ou l'ancrage territorial des organisations d'économie sociale peuvent être interprétés comme autant de pratiques qui mobilisent des ressources réciprocaires. Cependant, les rapports sociaux de sexe et au sein des générations au sein des familles peuvent être ambivalents.

L'économie sociale cherche à trouver des compromis entre différents types d'économie et de travail, compromis qui se négocient généralement dans des espaces publics de proximité. Ces compromis permettent de desserrer les liens de réciprocité au sein de l'administration domestique et de les renouer autour d'autres compromis, éventuellement plus émancipateurs, mais aussi de mobiliser des ressources non marchandes. Comme le souligne J.-L. LAVILLE : « *Si le statut juridique des entreprises concernées évite l'appropriation privée des surplus dégagés par l'activité, une complémentarité peut alors s'établir entre économie non monétaire et monétaire par la combinaison des principes de réciprocité, du marché et de la redistribution qui tend à réunir ce qui a été longtemps séparé. Le recours au marché en sus de la réciprocité permet l'élargissement des champs d'action et des publics touchés, le recours aux revenus du transfert permet de veiller à l'égalité d'accès dans le service* »⁽²⁾.

Tant au niveau de leur financement qu'au niveau de la mobilisation des ressources humaines ou de la relation à l'environnement institutionnel, les services d'économie sociale évoluent dans l'entrelacs complexe des principes de réciprocité, des principes marchands et des principes de redistribution, tout en répondant à des demandes sociales très variées et bien souvent émergentes.

(1) Ce n'est pas le cas lorsque le travailleur exerce sous statut d'indépendant ou à forfait en noir.

(2) J.L. LAVILLE, 1994, p 75, *L'économie solidaire. Une perspective internationale*, Sociologie Economique, Desclée de Brouwer, Paris, 1994