

LES SERVICES DE PROXIMITE POUR UNE PLUS GRANDE QUALITE DE VIE

A 85 ans, Aline vit seule dans son petit appartement. Elle est heureuse de pouvoir rester chez elle mais elle ne peut le faire que grâce à une série de soutiens : aide familiale, infirmier, service de repas chauds, femme à journée, membres de sa famille, amis et voisins. Chacun contribue au maintien de l'autonomie d'Alice et lui permet de bénéficier d'une vie de qualité. Les services qui touchent à cette qualité de vie ont été regroupés d'abord dans les pays francophones, ensuite en Europe, sous le nom de « services de proximité ». Ils sont essentiels mais n'échappent pas à l'évolution de la société traversée par différentes logiques dont celle du marché. Il ne faudrait que celle-ci l'emporte sur les autres.

Des services de proximité pourquoi ?

L'allongement de la vie, l'activité professionnelle de l'homme et de la femme et l'évolution de nos modes de vie ont fait apparaître de nombreux besoins : accueil des petits enfants, garde d'enfants malades, aide à domicile des personnes dépendantes, entretien et aménagement des espaces collectifs dans les quartiers dégradés...

Il n'existe pas une bonne définition des services de proximité mais il est possible de mieux les cerner au travers de certaines de leurs caractéristiques.

Ils s'inscrivent, comme leur nom l'indique, dans un espace restreint. Cette proximité est donc objective mais elle est également subjective dans la mesure où elle renvoie à une dimension relationnelle. La relation entre le prestataire et l'utilisateur est déterminante pour la qualité du service, c'est le cas pour l'aide familiale par exemple.

Marthe Nyssen, professeur à l'UCL au département d'économie et au CERISIS, fait remarquer que la confiance occupe une place centrale et qu'un prix accessible ne suffit pas (1). Les services de proximité sont une source d'emplois mais il ne faut pas perdre de vue que leur productivité est « stagnante ». Une aide familiale qui, aujourd'hui, a besoin d'un quart d'heure pour accomplir une tâche, aura toujours besoin, demain, du même quart d'heure pour la même tâche.

Les services de proximité présentent une autre particularité : ils offrent des bénéfices individuels (aux usagers) mais également collectifs qui rejaillissent sur l'ensemble de la société. Pouvoir recourir à des services d'accueil d'enfants engendre des bénéfices collectifs en permettant aux parents qui travaillent une plus grande disponibilité. L'aide aux personnes dépendantes participe à réduire les dépenses de santé publique grâce à un moindre recours à l'hospitalisation. Cette aide contribue aussi à atténuer la vulnérabilité sociale des personnes fragilisées. L'entretien des espaces publics rend le lieu attractif et peut ainsi favoriser un développement local. Certains services de proximité soulèvent un enjeu de justice

sociale, précise le professeur. « Laissés au marché, ils conduisent à une situation non optimale du point de vue de la société » (1).

Autonomie, dignité, équité..., les services de proximité concernent d'autres questions fondamentales comme l'emploi, la santé et les rapports entre les générations et entre les sexes. Sans oublier leurs bénéfices collectifs. Imaginons qu'il n'existe plus de politique de la petite enfance. Beaucoup de mères ou de pères devraient rester au foyer, mettre les enfants à la crèche deviendrait bien trop onéreux pour la plupart des ménages.

S'il y a des retombées collectives, une intervention publique se justifie pour soutenir la création de ces services et leur accès aux usagers. Mais quelle intervention ?

Le rôle de l'Etat

Historiquement, ce genre de services a d'abord relevé de la sphère domestique et des solidarités familiales et de voisinage. Les parents âgés vivaient avec leurs enfants qui veillaient sur eux. Le secteur associatif s'est soucié du problème mais son action s'est vite avérée limitée. Il a donc fait appel à l'Etat qui a intégré ces services dans ses programmes. Il acceptait d'apporter un soutien financier mais se réservait par la même occasion le droit d'intervenir en imposant une régulation dans l'intérêt des usagers. Il a imposé un certain nombre de règles : normes d'encadrement, barèmes, exigences de formation...C'était après la Seconde Guerre mondiale.

Le secteur associatif a poursuivi son action, ce qui est particulier à notre pays. Par contre, dans le modèle choisi par la Belgique (régulation tutélaire), l'entreprise privée dont le but est le profit n'avait pas sa place, ce qui n'était pas le cas partout.

« Dans les pays à régime universaliste d'Etat-providence, le service public est considéré comme responsable de l'organisation des services sociaux et il a pour mission de soulager les familles en leur conférant des droits à prestations. Les associations émettent des revendications mais ne se posent pas en producteurs permanents de services. A l'autre extrême, dans les pays à régime dual, les services publics sont quasi-inexistants et les services associatifs ne sont financés publiquement que sur des bases clientélistes. La famille reste de loin le prestataire principal des services de soins. Entre les deux, dans un modèle intermédiaire correspondant au régime corporatiste, les services sont une préoccupation secondaire dans la structuration des Etats-providence. Leur implantation n'est que progressive et les services associatifs restent longtemps prestataires, tout en faisant l'objet d'une régulation tutélaire de la part de pouvoirs publics locaux ou nationaux, dans le sens où la production de services est financée et encadrée par la puissance publique agissant ainsi comme 'tutrice' du consommateur. » (2)

Au milieu des années 80, les choses changent. Le chômage augmente et les finances publiques sont en crise. L'Etat met alors en place un nouveau type de régulation : la régulation d'insertion. Il va tenter de concilier réponses aux besoins sociaux, création d'emplois et maîtrises des coûts sociaux. Il remet au travail les chômeurs. « Il s'agit pour l'Etat, souligne Marthe Nyssen, de financer des créations d'emplois dans des domaines 'd'intérêt collectif' qui sont laissés en friche par le marché et par les interventions publiques traditionnelles. » (1)

Mais, cette nouvelle politique montre vite ses limites. Les services de proximité sont dévalorisés, on leur accole des images plutôt négatives : petits boulots, rotation de personnel, qualifications limitées auxquelles il faut ajouter une série de complications administratives.

On cherche alors un autre levier de développement de ces services qui aboutira à une régulation quasi marchande. La réforme des services sociaux au Royaume-Uni dans les années 80 a servi de modèle. L'Etat continue à subventionner mais le marché est ouvert. Des prestataires de nature différente (public, privé lucratif et associatif) sont mis en concurrence au sein d'un quasi marché.

Ce ne sont plus uniquement les structures comme dans la régulation tutélaire ni les publics recrutés comme dans la régulation d'insertion qui sont subventionnés mais les consommateurs. Les titres services en sont un bon exemple : les utilisateurs reçoivent des chèques et mettent en concurrence eux-mêmes les prestataires. Ce quasi marché suscite des questions : le secteur privé lucratif peut-il développer le capital

confiance nécessaire ? s'interroge Marthe Nyssen qui se demande également ce que devient la dimension relationnelle dans la culture du contrat.

Quel avenir ?

Aujourd'hui, plusieurs régulations se superposent avec plusieurs logiques. Il y a la logique du marché qui fait jouer la loi de l'offre et de la demande comme dans le cas d'un magasin de proximité, celle de la redistribution qui donne à une autorité la responsabilité de redistribuer, c'est le cas de la crèche communale, celle de l'économie domestique qui fait pourvoir aux besoins de son groupe, par exemple, un parent qui s'occupe de son enfant et celle de réciprocité qui correspond à la relation entre plusieurs personnes pour une suite durable de services : c'est le cas de l'entraide de voisinage.

Il est indispensable, selon Marthe Nyssen, de reconnaître la pluralité d'acteurs et de logiques et de prendre en compte l'ensemble des bénéficiaires pour construire une nouvelle régulation publique. Penser les services de proximité selon une seule logique, celle du marché par exemple, serait dangereux.

L'économie ne se limite pas à lui. De nombreuses initiatives combinent des logiques marchandes, non marchandes et non monétaires.

- (1) Marthe Nyssen, Le développement des services de proximité : vers une économie plurielle ? , intervention aux Journées d'étude ACRF 2008.
- (2) Jean-Louis Laville et Marthe Nyssen, Services de proximité in Dictionnaire de l'Autre Economie (J.-L. Laville et A.D. Cattani, eds), Desclée de Brouwer, Paris, 561-571, réédition, 2006, collection folio actuel, 561-571.

Anne Vanhese, journaliste à l'ACRF - Plein Soleil

**L'ACRF souhaite que les informations qu'elle publie
soient diffusées et reproduites ;
n'oubliez pas dans ce cas de mentionner la source.**

Avec le soutien de

