



Pays de Gâtine « Des gens au service des gens »

Chantier d'évaluation « guichet unique ».

Ce chantier se veut une base de débat entre les membres du PDD à partir d'une architecture globale qui apparaît assez clairement suite aux entretiens. En résumé, nous pensons que l'aspect purement technique de la plate-forme n'est pas le plus complexe, c'est le travail de préparation auprès des structures et des acteurs des différents champs, en amont de la plate-forme même qui nous semble le plus difficile à réaliser.

1. L'objet

Il s'agit de présenter la possibilité de créer un service unique, regroupant l'ensemble des services à la personne travaillés dans le cadre du projet Equal.

- Services aux personnes âgées,
- Services de garde petite enfance
- Services dits de confort.

Service à la personne

2. Personnes / Structures interrogées

Pour l'instant et conformément aux recommandations du comité de pilotage nous avons interrogé les structures du PDD (à l'exception de familles rurales 79 et de la CAF).

L'objet de ces entretiens était d'élaborer une hypothèse réaliste quant à ce que pourrait être une plate-forme unique de service à la personne¹. Une deuxième phase d'entretiens sera conduite auprès des élus à partir de septembre 2007. Afin de recueillir dans le détail la perception que les partenaires du projet ont de cette future organisation centralisée, nous les avons questionnés sur :

1. Les missions de cette organisation ?
2. Les fonctions de cette organisation ?
3. Le ou les porteurs possibles ?
4. Création d'une entité ou intégration à une entité existante ?
5. Les modes de financement ?
6. Quelle organisation de ce service ?

3. Vers un tronc commun convergent

3.1 Les missions et fonctions

Une plate-forme sur le pays de Gâtine pourrait avoir une utilité différente en fonction des principales caractéristiques des acteurs.

◆ Fonction d'intermédiation

1. Ainsi pour les services non fédérées par une des têtes de réseau intervenant sur le territoire (Familles Rurales, ADMR), une telle plate-forme permettrait de faciliter l'intermédiation entre l'offre de services et la demande. Cette intermédiation serait, sans doute, moins utile pour les associations adhérentes à Familles Rurales et à l'ADMR, les fédérations départementales étant déjà en mesure de réaliser ce travail d'intermédiation. Il semblerait donc qu'une plate-forme soit davantage utile aux services des communes et aux associations non affiliées aux têtes de réseaux que sont l'ADMR et Familles Rurales.

Toutefois l'échelle territoriale d'intervention de l'éventuelle plate-forme, de l'ADMR et de Familles Rurales n'étant pas la même, une telle plate-forme à l'échelle du pays de Gâtine ne serait pas forcément redondante.

¹ Nom provisoire.

La première fonction de la plate-forme serait l'intermédiation entre l'offre et la demande sur le pays par la mise en place d'un accueil téléphonique des clients potentiels des différents services qui pourraient être classés en trois catégories distinctes :

- Les services liés à la petite enfance,
- Les services liés à la perte d'autonomie (handicap, vieillesse...),
- Les services dits de « confort » (jardinage par exemple).

Cela est réalisable pour la petite enfance et les services de confort. Pour les personnes âgées et les personnes handicapées, c'est plus technique, la plate-forme ne pourra pas facilement mettre en relation directe les professionnels et les personnes demandant un service car les demandes sont plus spécifiques, elle pourra toutefois les orienter vers les structures compétentes.

Pour que cette plate-forme téléphonique fonctionne, il faudra nécessairement une action forte de communication autour de cette plate-forme et le numéro qui serait mis en service.

◆ Fonction d'appui

2. Pour l'ensemble des services amené à intervenir sur le territoire, la plate forme pourrait constituer un espace d'ingénierie de services chargés de réfléchir à la mise en place de services sur des micro – territoires ayant à gérer des problématiques particulières. Par ailleurs cet espace de réflexion et d'innovation favoriserait la constitution d'une culture commune des différents acteurs, ce qui permettra, à termes, d'enrichir les fonctions de la plate-forme. La plate-forme pourrait également avoir une fonction d'appui à la GRH des services aux personnes. Ce, à différents niveaux du processus RH :

- Au niveau du recrutement, la plate-forme pourrait faciliter les démarches de recrutements, notamment en facilitant les emplois partagés entre différentes structures,
- Au niveau de la formation et de la professionnalisation des personnes, la plate-forme favoriserait la mutualisation afin que les coûts puissent être moindre pour les structures,
- Au niveau des conditions de travail, la plate-forme pourrait via, l'emploi des salariés par différentes structures, proposer des emplois à temps plein auxquels aspirent certains salariés.

Agir sur l'ensemble de ces éléments permettrait, à moyen terme, d'une part, de sortir certains salariés de leur situation de « travailleurs pauvres », d'autre part, d'améliorer, la qualité du service rendu aux différents utilisateurs.

La plate-forme pourrait donc avoir une fonction de veille (veille réglementaire sur l'évolution du secteur), d'appui, notamment de la fonction employeur (recrutement, formation) des services et des associations, de mutualisation (des formations, de l'ingénierie technique nécessitant l'appui d'un organisme extérieur...).

L'on peut remarquer que les deux fonctions sont indépendantes l'une de l'autre.

4. Porteur, organisation et territoire

4.1 Porteur

La plate-forme doit être adossée à une structure existante au moins dans un premier temps. Le Pays de Gâtine apparaît majoritairement comme un bon candidat pour cela. Vraisemblablement il s'agit là de trouver un compromis tenable entre les différents acteurs du PDD, il n'existe pas de bonne solution en soi. Il s'agit d'arbitrer entre différents logiques. Le Pays apparaît comme un acteur relativement neutre *sur les objets de la Plate forme* ce qui est un atout dans ce cadre.

4.2 Organisation

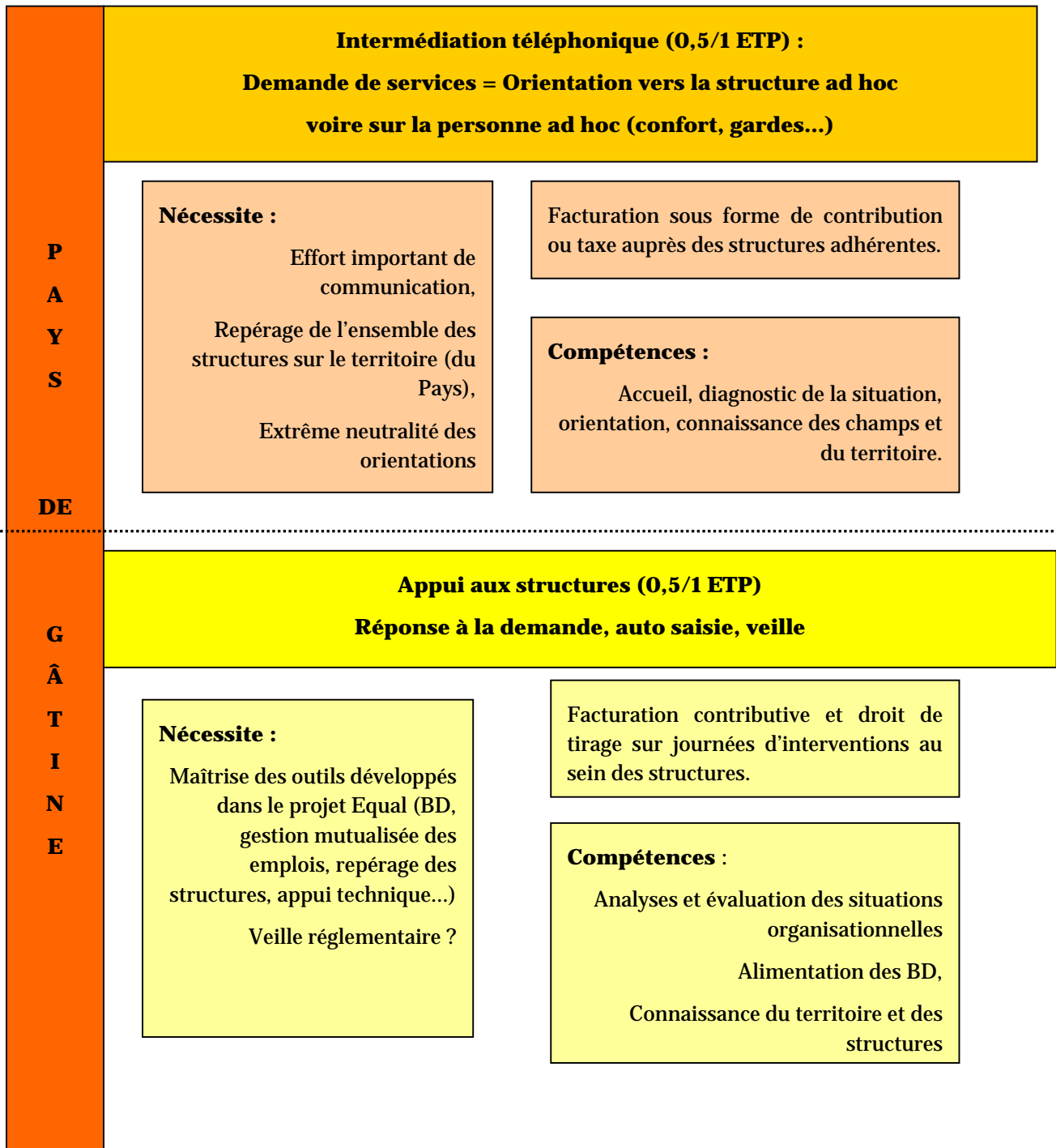
A priori l'on se dirige vers un faible volume (½ temps ou 1 ETP) pour l'expérimentation de la structure d'intermédiation offre demande de services.

Pour la fonction d'appui aux professionnels des champs, l'on doit être dans le même ordre de grandeur. Cela sera à débattre selon les attentes (voir infra).

4.3 Financements

Certains acteurs périphériques au projet pourraient abonder un fond expérimental (CG, CAF...) ce système pourrait être croisé avec une facturation du service d'intermédiation aux structures ainsi que pour l'appui le cas échéant (on peut imaginer un droit de tirage en jours d'intervention couplé à une facturation sur les fonctions de veille). Cette partie sera plus aboutie suite aux rencontres avec les élus.

5. Architecture globale



6. Les points de vigilance

Visiblement l'aspect technique n'est pas le plus complexe. Les enjeux sont en amont de la plate-forme pour réunir les conditions nécessaires à la réussite du projet :

Apprendre à coopérer, ce qui est différent de collaborer. La coopération dans le cadre de la mise en œuvre de cette plate-forme nécessite une acceptation par tous que le but recherché est une plus-value au niveau du service aux personnes sur le territoire. Cette posture implique un éventuel renoncement à un profit singulier pour obtenir un profit collectif supérieur ; Ce n'est pas ma structure qui répond c'est la structure la plus proche et la plus compétente. Pour la référence, c'est une application pratique des enseignements de la Théorie des Jeux qui démontre que la coopération est plus profitable *dans la poursuite d'un objectif commun* que la concurrence.

L'enjeu de **la communication** est important, il devra se faire dans un double mouvement symétrique de perte de visibilité individuelle des structures pour un accroissement de la visibilité de la plate-forme commune. À titre d'exemple, si une structure lambda est directement contactée pour répondre à un service, elle devra réorienter vers la plate-forme (dans un premier temps). Par ailleurs, il est logique que des personnes ayant appelées la plate-forme et qui furent orientées vers la structure ad hoc reprennent directement contact avec cette structure....Il est donc nécessaire de jouer le jeu entre les structures adhérentes et la plate-forme.

L'on a évoqué **la question de la compétence** de la structure qui interviendra. Cette question est fondamentale. On ne peut se contenter d'une simple réponse de proximité (la structure la plus proche), cela reviendrait à mettre de côté tout un pan du travail et des buts du projet « des gens au service des gens ». Il faut donc que les structures s'entendent sur une qualité a minima de service rendue mais surtout accepter le regard externe (fonction 2 de la plate-forme) et les préconisations qui viendront éventuellement de la part de la plate-forme.

Ces trois points impliquent une perte volontaire de visibilité des acteurs pour permettre à la structure commune d'exister et une forte reconnaissance et légitimité de la personne en charge de l'appui aux structures.

Enfin, il est évident que **les rationalités** sont différentes suivant les logiques d'acteurs (associatifs ou CG par exemple). Le travail de concrétisation de la plate-forme devra se faire essentiellement via un travail d'explication des plus-values attendues pour le territoire et de rencontres avec les structures afin d'éviter les crispations inhérentes à ce genre de projet. De ce fait, il est fort probable que l'ensemble des structures présente sur le territoire n'adhère pas à ce projet. Autre point, les têtes de réseaux pourraient voir cette plate-forme, comme un dispositif concurrent.

Par ailleurs, il faut noter que le pays de Gâtine est d'un point de vue **géographique** relativement étendu, ce qui n'en fait pas un territoire forcément cohérent. Il pourrait s'avérer difficile de fédérer l'ensemble des communes autour de la plate-forme.

7. Les points de débat

Nous listons ci-après les points que le PDD doit acter *ou non* d'après nous :

7.1 *Sur le fond :*

- Valider l'idée de la fonction intermédiation
- Valider l'idée de la fonction appui
- Valider un porteur
- Orientation directe vers une personne ou vers une structure ?

Pour être très clair, il vaut mieux pour tout le monde renoncer dès à présent si le PDD estime l'objectif trop ambitieux qu'attendre d'avoir engagé le travail concret de mobilisation des structures et-ou des élus.

7.2 *Sur la forme :*

- Quel investissement communication ?
- Quelle mode de facturation aux structures ?
- Définir les critères de réponses (proximité et/ou le niveau de compétence ?) ?
- Les profils de poste.
- Lister les points d'appui aux structures (GRH, emploi, qualité, règlement....).