

La ville à domicile

Synthèse de la séance inaugurale

16 octobre 2009

La première séance du groupe de travail a eu pour objectif de cerner les contours et les enjeux de la ville à domicile. Quels sont ces services ? Dans quelle mesure se substituent-ils aux individus ? Cette substitution va-t-elle de soi ? Quelles sont les difficultés, les problématiques auxquelles sont confrontées les structures (entreprises, associations, pouvoirs publics) qui mettent en œuvre ces services ?

« La ville à domicile : une organisation à construire » par Frédéric de Coninck

À l'heure actuelle, la ville à domicile est un début de réalité mais son organisation reste à construire. En analysant les évolutions des mobilités, Frédéric de Coninck a insisté sur le fait que les conditions d'émergence de ces marchés étaient réunies. Les mobilités individuelles stagnent, deviennent plus réfléchies, plus construites. Si ces évolutions prennent du temps à se mettre en place, elles laissent penser que le contexte actuel est favorable au développement de ces services où l'individu fait bouger quelqu'un d'autre à sa place. De ce

fait, le projet se focalise sur les services urbains qui vont à domicile. Ainsi ces services ne se limitent pas aux services à la personne subventionnés par le plan Borloo. De plus, si les personnes dépendantes (personnes âgées, personnes handicapées) sont des usagers privilégiés de ces services, les personnes non dépendantes peuvent également en être bénéficiaires. A l'inverse, les services totalement dématérialisés qui ne nécessitent aucun déplacement (achat de billets électroniques, téléchargement de musique) ne font pas partie du champ d'investigation du projet.

La mise en œuvre des services à domicile se heurte à plusieurs difficultés. L'évaluation du coût de la mobilité ne va pas de soi. Les usagers ne sont pas prêts à le payer alors que le déplacement fait partie intégrante du temps de travail d'un prestataire. De plus l'organisation de ces services est confrontée à une tension inhérente à leur nature : soit les services délivrés sont standardisés mais rentables, soit ils sont plus personnalisés et ne permettent pas à l'heure actuelle de réaliser des économies d'échelles. Les services personnalisés à domicile ne bénéficient pas encore « d'effets de club[□] » par leur insuffisante diffusion. C'est pour cette raison que les services aujourd'hui pérennes sont ceux fortement subventionnés par les pouvoirs publics. Un des enjeux des services à domicile est donc la recherche du « point de bascule[□] » pour bénéficier « d'effet de club » et des moyens à mettre en place pour y parvenir. Outre l'organisation en elle-même, son outillage pose aussi question. Comment équiper les salariés mobiles mais également le domicile et ses habitants qui ne sont pas des experts des technologies installées ?

Au final, l'enjeu des rencontres et du projet sera d'identifier les usagers potentiels et ainsi d'approcher le « point de bascule », d'identifier les questions sur lesquelles un prestataire a avantage à travailler et prendre connaissance d'expériences innovantes.

Débat

Pour plusieurs membres du groupe de travail, la question générale de la ville à domicile est à mettre en lien avec les territoires. La localisation de ces services est un enjeu crucial en termes de proximité spatiale, temporelle mais aussi relationnelle. Ensuite ces services renvoient à la défense d'un droit générique à la mobilité. Il serait tentant d'attribuer à ces services un rôle d'enfermement au domicile. Or pouvoir sortir de chez soi est une demande importante des personnes âgées ou handicapées. En somme, les services de la ville à

[□] L'effet de club désigne le mécanisme par lequel l'utilité d'un bien ou d'un service dépend du nombre d'utilisateurs des autres utilisateurs de ce même bien ou service. Internet est un exemple parlant de l'effet de club. Ce dernier a été utile et s'est donc développé de façon exponentielle à partir du moment où suffisamment de personnes ont été connectées pour échanger par ce média.

[□] Le point de bascule correspond au moment où le nombre d'utilisateurs est suffisant pour provoquer une adoption massive du bien ou du service considéré.

domicile ne se limitent pas à faire entrer la ville dans le domicile : ils l'en rapprochent ou y mènent. Pour cette raison, les services d'accompagnement à la mobilité sont aussi à intégrer dans l'éventail des services considérés. De même les espaces intermédiaires permettent d'une certaine manière de faire de la ville à proximité du domicile. Quelques exemples ont été mentionnés. Les Maisons Ouvertes constituent un lieu de vie dans le quartier accessible aux personnes âgées mais également aux autres habitants. Elles permettent aux personnes âgées de vieillir mais aussi de découvrir et vivre. En cela, elles rapprochent la ville dans sa dimension sociale d'une population qui y a difficilement accès. L'approche de la RATP est différente mais relève aussi de la création d'espaces intermédiaires. Elle aspire transformer ses stations qui sont des lieux de passage en lieux où il est possible d'accéder à des services, de faire ses courses à l'image du Monoprix de la station Les Halles.

« Ville à domicile / Territoire archipel et réseau domiciliaire » par Eric Le Breton

Toutes ces questions sur le champ des services à considérer renvoient aux définitions de la ville et du domicile. Selon leur sens ou leur portée, leurs manières d'interagir sont plurielles. Plutôt que de parler de ville et de domicile, Eric Le Breton a trouvé plus pertinent de parler de territoires archipel et de réseau domiciliaire. Ces termes sont mieux adaptés pour parler d'une reconfiguration à l'œuvre depuis les années 1950 : la remise en cause de la séparation forte instituée au XIXe siècle entre la ville comme espace public et le domicile comme espace privé. Avec la généralisation des mobilités d'abord physiques puis virtuelles, la ville a été remplacée par des territoires archipels. Les individus ne vivent plus dans des territoires en continuité géographique les uns par rapport aux autres. Les services sont les premiers producteurs de ces territoires archipels dans la mesure où ils les relient entre eux. Le domicile a connu, lui aussi, des mutations : il s'est multiplié. D'un point de vue dynamique, la mobilité résidentielle s'est accrue. D'un point de vue plus statique, le domicile est de moins en moins unique : une partie significative de la population a plusieurs domiciles simultanés (bi résidentialité, maisons secondaires, étudiants, etc.) et le domicile se dissémine dans de nombreux lieux publics où ont lieu des activités privées (les Starbucks Coffee en sont le meilleur exemple). La vie privée est localisée en dehors du domicile grâce aux services qui équipent ces lieux. Le domicile ne se limite plus à la résidence en elle-même mais regroupe un ensemble de lieux et de services associés. Plus que de domicile, il faudrait donc parler de réseau domiciliaire.

Avec l'interpénétration du réseau domiciliaire et des territoires archipels, la distinction entre espace privé et espace public est à aménager. Apparaissent des espaces qui ne sont ni totalement privés, ni totalement publics. Un café équipé en wifi est un lieu public que les individus peuvent privatiser en se connectant sur le web à leur propre boîte mail. De même

la maison est un espace privé qui s'ouvre à des personnes extérieures comme une femme de ménage. Du coup la maison devient aussi un lieu public. Ces espaces publics qui deviennent privés et ces espaces privés qui deviennent publics définissent des espaces réservés. Ces espaces définis par Eric Le Breton sont produits par le monde des services à l'image de l'équipement en wifi ou du ménage opéré par une aide à domicile. La production des espaces réservés renvoie à la sécession urbaine, débat central pour ne pas dire unique de la sociologie urbaine contemporaine. En séparant l'hypercentre des cités, du périurbain et du rural, la sécession urbaine et la mobilité qui la produit font disparaître l'espace public au profit d'espaces réservés. Dès lors les services et les espaces réservés posent questions : quelles sociabilités font-ils émerger ? Quelles seraient les limites d'un monde social structuré par les services ? De façon plus globale, la notion d'espace réservé permet de limiter la disparition de l'espace public à un repli généralisé sur les espaces privés. Ainsi la société de service ne serait pas forcément la société de l'individualisme et de l'égoïsme. Pour autant, quels liens sociaux sont dessinés par la société de services ?

Selon le type de services, le rapport entre les services et le lien social se pose différemment. Les services de branchement du domicile (télésurveillance, Internet, eau) sont des services techniques à forte composante sociale. Sans eux, le statut social de l'individu est nécessairement dégradé. Ces services de branchement ont une dimension altruiste importante : ils tournent les individus les uns vers les autres. Les services du lien que sont tous les services à domicile font passer la dimension technique au second plan. Ces services sont plutôt tournés vers l'individu lui-même. Seraient-ils plus narcissiques ?

Tous les services à domicile par leur multiplicité et leur diversité produisent une ville invisible. Mais plus que les réseaux qui les permettent, ce sont surtout les usages qui restent invisibles.

Débat

Plusieurs remarques ont fait suite à cette présentation. La notion de territoires archipel est particulièrement parlante pour appréhender des territoires ruraux « recolonisés » par des personnes issues de milieux urbains. Les collectivités rurales font aujourd'hui face à des attentes de services urbains qui émanent de ces individus. La ville à domicile à la campagne recouvre des réalités différentes de la ville à domicile en milieu urbain.

Les territoires archipel, le réseau domiciliaire et les espaces réservés ont pour intérêt d'insister sur la porosité des lieux. En écho avec les espaces réservés, les lieux médiateurs ou intermédiaires ont été évoqués. Ces lieux seraient doublement intermédiaires. Dans un premier temps, ils peuvent constituer un point d'entrée, un décodeur pour accéder à la jungle des services à domicile. Dans un second temps, les lieux peuvent également être intermédiaires dans une acception plus géographique. Avec la multiplication des domiciles,

des lieux de travail, les lieux de passage constituent des points d'accès aux services à envisager. C'est dans ce sens que s'orientent les réflexions de la RATP dont le réseau permettrait de mailler le territoire parisien. Évidemment l'investissement par les individus de ces lieux de passage ne va pas forcément de soi. La Poste a ainsi tenté de mettre en place des consignes de retrait de colis dans les gares. Des études ont montré que les individus préféraient en majeure partie être livrés chez eux. Tous les individus n'ont pas les mêmes dispositions par rapport à ces lieux de passage et il convient de les distinguer. Pour les personnes dépendantes, le domicile tient une place importante dans la mesure où il est difficile pour elles d'en sortir. À l'inverse, faire entrer quelqu'un n'est pas non plus évident. Pourtant on assiste à une multiplication des intervenants à domicile pour ces personnes dépendantes. Outre l'intrusion dans la vie privée et intime d'une personne, ces multiples interventions posent la question de leur qualification et *in fine* de leur financement. De manière plus globale, les usages des services sont aussi à interroger car ils ne vont pas de soi. Les pouvoirs publics mènent peu ce travail, ont tendance à considérer que ces usages sont conformes à leurs attentes.

« Les acteurs de la ville à domicile : problématiques et enjeux » - Table ronde

Les acteurs de la ville à domicile sont divers et multiples. Aussi leurs problématiques sont différentes. Pour un prestataire de services comme l'ADMR (Association du service à domicile), l'enjeu est la professionnalisation des métiers de l'aide à domicile. Comme l'explique Schéhérazade Ouzit Mézian, directrice de l'ADMR de Paris, ces métiers sont considérés comme des « petits boulots ». Or il faut de se défaire de cette image compte tenu des nombreuses compétences nécessaires dans les métiers de l'aide à domicile: adaptabilité, disponibilité, aptitudes relationnelles avec les personnes, discrétion, capacité à travailler en équipe, etc. Ces nombreuses compétences donnent rarement lieu à une reconnaissance en termes de qualifications. Du coup, le secteur deviendra un vivier d'avenir pour les emplois et la croissance économique à condition d'obtenir une réelle reconnaissance de ses métiers. Celle-ci passera tant par une amélioration des conditions de travail que par la sécurisation de parcours professionnels.

Réseau « concurrent » de l'ADMR, l'Union Nationale des Soins et de l'Aide aux Domiciles (UNA) a des problématiques similaires. Julie Lorton, responsable emploi à l'UNA, a tenu à souligner la place de la mobilité dans les emplois de services à domicile. En l'occurrence, être mobile est une condition nécessaire à l'embauche. Si le mode de locomotion importe peu en principe, ce n'est pas le cas en pratique d'un territoire à l'autre. La nécessité d'être mobile pose d'autant plus problème que les postulants à ces emplois ont peu accès à une

mobilité autonome. Par des projets locaux, l'UNA a mis en place des expériences innovantes comme le prêt de véhicules, du microcrédit pour financer le passage du permis de conduire ou l'achat d'un véhicule d'occasion, etc.

Si la mobilité compte *a minima* au recrutement, elle ressurgit par la prévention des risques. Pour de nombreux territoires, les durées d'interventions se contractent alors que les temps de transports augmentent. Du coup, le risque routier augmente lui aussi, surtout pour les territoires dépendants de l'automobile. Au final, la question de la mobilité pourtant centrale dans les services à domicile est souvent évacuée et est réduite dans sa prise en compte à de la gestion des risques.

La mobilité pose d'autant plus question pour les prestataires dont c'est le cœur même de métier. Par exemple, Veolia Transports assure pour un Conseil Général le service de transports pour personnes à mobilités réduites. Le responsable local des ressources humaines Veolia Transport a souligné les questions que suscite une telle activité. Outre la définition même des utilisateurs du service, l'autonomie des conducteurs est une condition *sine qua non* de la rentabilité du service et interroge la nature du service qu'une collectivité souhaiterait développer en son sein. L'autonomie du conducteur renvoie également à la construction de leur professionnalité. Le métier de conducteur de personnes à mobilité réduite est reconnu par un accord de branche depuis juillet 2009. Cet accord définit un métier de transport et non pas un métier d'assistance, d'aide alors que la composante sociale est pourtant centrale. Plus généralement, ce décalage renvoie à la nécessité d'identifier les qualifications propres à ce métier. Comment construire sa professionnalité ? Dans la continuité de cette question figurent toutes les interrogations relatives à la construction du rapport entre le conducteur et sa clientèle que ce soit le bénéficiaire lui-même, sa famille ou son institution d'accueil. La gestion de situations délicates, le rapport aux corps sont des éléments qui supposent une prise en charge adaptée.

Ces prestataires privés de services (des associations et une entreprise) ont des problématiques liées aux services qu'ils produisent, à leur nature, à leur organisation, à la construction des emplois et des compétences. D'autres acteurs agissent sur le secteur des services à domicile mais avec une position différente : celle d'intermédiaires. Afin de se positionner comme fournisseur majeur de services de proximité, La Poste s'est lancé en 2005 dans les services à la personne en faisant le choix de cette position d'intermédiaire. Sa filiale La Poste Services à la personne SA est un distributeur de services. Comme l'a expliqué Pierre-Henri Zoller, PDG de cette filiale, La Poste ne produit pas elle-même les services qu'elle vend : elle conçoit des offres, les distribue, organise la mise en relation et trouve des producteurs pour effectuer les services. Les problématiques d'un intermédiaire ne sont pas tout à fait les mêmes que celles d'un producteur. En se ciblant essentiellement sur des personnes non dépendantes, être distributeur suppose de convaincre le client de l'utilité

du recours à l'intermédiation. L'objectif est de montrer au client l'avantage d'avoir recours à des prestations tout inclus même si elles sont plus chères qu'au noir ou que le SMIC payé dans le cadre d'un emploi direct. En tant qu'intermédiaire, le distributeur a aussi intérêt à tisser des relations fortes et durables avec ses prestataires. Le premier enjeu du distributeur est celui de l'information en temps réel. Les technologies embarquées qui outillent la mobilité des prestataires sont donc vitales pour le distributeur. Ensuite le but de La Poste est aussi de fidéliser ses prestataires en les incitant à faire de la formation, de la VAE.

Ces préoccupations font plus particulièrement écho avec celles d'un autre intermédiaire qu'est Pléiades Emploi Services, association créée à Montpellier à l'initiative du Conseil Général de l'Hérault. Pléiades Emploi Service est une plateforme dont l'objectif est double. Le premier objectif est de développer des emplois pérennes et qualifiés dans le secteur. Cet objectif de placement et de développement de l'emploi se heurte selon eux à la difficulté d'insérer des personnes en difficulté dans des emplois solitaires où l'autonomie est centrale. Ensuite, comme La Poste, Pléiades se positionne en tant qu'intermédiaire entre des clients et des prestataires. La différence majeure tient au fait que Pléiades ne se limite pas aux services dits Borloo. Pléiades propose plus de 200 services qui vont des services traditionnels aux travaux de rénovation ou au coaching minceur à domicile. La survie de cette plateforme service achoppe sur une contradiction entre un rôle d'informateur focalisé sur les usagers et la nécessité d'être rentable. En mettant l'utilisateur au centre de ces préoccupations, Pléiades voit sa rentabilité entamée par la diversité des services proposés qui empêche les économies d'échelles et le temps important consacré à chaque dossier, de sa mise en œuvre concrète à son évaluation qualitative systématique. Cette évaluation qualitative rentre dans le cadre d'une politique de labellisation des prestataires. Pour Pléiades Services comme pour La Poste Services à la personne SA, l'enjeu est certes de fidéliser des prestataires mais des prestataires compétents dont leurs clients sont satisfaits. D'où une sélection en aval mais aussi en amont pour assurer la qualité des services délivrés.

Les problématiques des acteurs précédents, qu'ils soient prestataires ou intermédiaires, renvoient aux préoccupations des pouvoirs publics qui financent en partie ces services et qui les organisent également à l'échelle du territoire. Les cas de Veolia Transport et Pléiades Emplois Services montrent notamment l'implication des conseils généraux en tant que prescripteurs. Martine Conin, directrice des services aux personnes âgées et aux personnes handicapées pour le Val-de-Marne, a notamment insisté sur l'importance pour un conseil général de couvrir son territoire, de proposer une offre homogène et accessible. Ces préoccupations sont d'autant plus importantes que les pouvoirs publics comme les personnes bénéficiaires financent ces services dont le coût ne cesse de croître. En partenariat avec les communes, le Val-de-Marne participe activement à l'organisation de la couverture de son territoire. Définition de secteurs gérontologiques, dématérialisation de l'information et

d'actes administratifs ont été mis en œuvre pour favoriser l'accessibilité des services. Par ailleurs, le département travaille activement à la mutualisation des moyens des structures pour assurer une continuité et une proximité des services. Dans cette optique a été mis en place un partenariat entre les établissements d'accueil pour personnes âgées et les gardes itinérantes de nuit effectuées par plusieurs associations. Par leur proximité, les premiers servent aux secondes comme base opérationnelle de proximité. En limitant les déplacements et en utilisant des équipements vacants la nuit, le maillage du territoire et la qualité du service ont ainsi été améliorés. Au final toute la problématique des départements est celle de la démultiplication de son action publique. Pour réaliser ce projet, ils doivent s'adresser aussi bien aux prestataires qu'aux aidants bénévoles.

Débat

Tous ces enjeux à la fois communs et spécifiques aux acteurs de la ville à domicile ont suscité de nombreuses réactions. Ces dernières se sont focalisées sur la difficile compatibilité de leurs problématiques respectives. Les représentantes de l'UNA et de l'ADMR ont pointé la contradiction entre la demande de professionnalisation de ces effectifs et les demandes de baisse des coûts des plateformes et surtout des pouvoirs publics. Martine Conin confirme cette contradiction en soulignant les limites qu'impose le financement des services à domicile, surtout pour les personnes dépendantes. Les usagers financent toujours une partie de ce coût. Or plus le service est de qualité, plus il coûte cher. Même si des mécanismes de solvabilisation existent, l'aide est toujours plafonnée. Du coup ces dispositifs sont globalement insuffisants et posent la question de l'utilité de recourir à d'autres systèmes plus individuels comme la prévoyance, les assurances. Outre la question du financement des services, la qualification des emplois et leur développement en termes de qualification ne va pas toujours de soi. Accroître le niveau de qualification contribue à faire augmenter le coût du service. Ensuite ce vœu pieu n'est pas toujours évident à mettre en œuvre, à contenir. Si des associations intermédiaires comme Pléiades Emploi ont pour objectif de faire de l'insertion en créant des emplois pérennes et qualifiés, l'insertion n'est pas l'objectif premier des prestataires : ces derniers ont avant tout besoin de personnes compétentes.

Pour conclure, apporter la ville aux domiciles des individus est une belle idée. Mais elle reste largement à construire et pose de nombreuses questions. Ces questions sont d'abord celles des acteurs qui organisent, mettent en œuvre ces services à l'heure actuelle. Rentabilité, développement des qualifications, optimisation de l'organisation, couverture territoriale sont autant de problématiques qui se posent à chacun d'entre eux. Au final, la composante mobile de ces services ressort finalement peu alors qu'elle est pourtant

transversale et centrale. Quid des utilisateurs eux-mêmes qu'ils soient dépendants ou non ? L'objectif du cycle de séminaires / réunions du groupe de travail aura justement pour but d'examiner ces questions.

Prochaines séances

Le 3 décembre : « Dans le domicile, jusqu'où ? »

Le 10 février : « Organiser et optimiser les services mobiles à domicile » (titre provisoire)