



HAL
open science

Une plate-forme de services en Sud - Ardèche : une opportunité de développement territorial

Eric Grasset, Sophie Louargant

► To cite this version:

Eric Grasset, Sophie Louargant. Une plate-forme de services en Sud - Ardèche : une opportunité de développement territorial. 2005. halshs-00261484

HAL Id: halshs-00261484

<https://shs.hal.science/halshs-00261484>

Submitted on 23 Mar 2008

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Une plate-forme de services en Sud-Ardèche : une opportunité de développement territorial

Programme commandité par :

AMESUD

PNR des Monts d'Ardèche

CIDF

Syndicat Mixte de la Montagne Ardéchoise

*Prestataires de services Qualité Politiques publiques
Développement social Innovation
Ages de la vie et besoins de services Emplois*



ERIC GRASSET

Responsable de la recherche

Maître de conférences d'Aménagement

Université Jean Moulin, Lyon, UMR 5600



CERMOSEM

SOPHIE LOUARGANT

Chercheuse associée

Université Joseph Fourier, Grenoble, UMR 5194

Introduction

Services de proximité et territoires ruraux

Les territoires français, qu'ils soient urbains ou ruraux sont confrontés à l'externalisation d'un certain nombre de tâches quotidiennes effectuées jusque là majoritairement par les ménages. Pour l'instant, la part des services dans le PIB atteint uniquement 3 %. Ces services sont de deux ordres :

- ceux liés à **l'achat de biens** : choix, livraison, utilisation, entretien et répartition des biens ;
- ceux relevant d'un **bien-être** quotidien : tâches ménagères, formalités administratives, entretien des logements et jardins, gardes d'enfants, soutien scolaire, formation, loisirs.

Actuellement les difficultés de satisfaction des besoins en services tendent à se multiplier en raison des décalages entre

offres et demandes et plus particulièrement de la non connaissance de la totalité de l'offre. Pour les territoires, les services constituent un véritable potentiel d'emplois, cependant structurer l'offre et la demande nécessite de conduire aussi un changement de rapports aux services marchands et non marchands. Il faut également construire une **dynamique concertée** sur les services.

Pierre Héritier en 1980 lançait le concept de **services de proximité** et affirmait qu'il serait le nouveau type de développement. Il proposait l'hypothèse d'une croissance plus qualitative, plus riche en services répondant mieux aux aspirations du corps social. Dans le même sens, Christian du Tertre (1999), à propos des services de proximité aux personnes, parle de la nécessité d'une régulation conventionnée et territorialisée en opposition à une régulation tutélaire. Ce terme signifie également, que ces ressources sont en quelque sorte, devenues possession des populations qui y vivent, il convient donc de ne pas privilégier uniquement les ressources économiques mais l'ensemble des ressources environnementales, culturelles, sociales et humaines. Certains territoires étant plus riches que d'autres ou ayant des ressources différentes, il n'y a pas de modèle unique mais **des opportunités de synergie**¹.

¹ BELLET M., KIRAT T., LARGERON-LETENO C., 1998, **Proximités : approches multiformes**, Hermes, Paris. Cf - Sophie Louargant (UNI-MAIL Genève / UMR PACTE/Grenoble), Liliane Bensahel (PEPSE/ UPMF), Une approche de la notion de ressources territorialisées par la problématique de genre.

L'Etat, tout comme les partenaires locaux, a un rôle à jouer tant dans la capitalisation, la mutualisation d'expériences, la création d'emploi que dans la mise en place de formations pour ces métiers en constante évolution. Une plate-forme de services correspond à ces enjeux : elle a un côté fédérateur dans lequel le produit recherché sera proposé (délais et coût) et s'assure de la qualité de la prestation. Il est d'autant plus important de s'attacher à la qualité de ces prestations et à l'élaboration **de référentiels de compétences** pour les prestataires de la plate-forme.

Pour instaurer une telle dynamique territoriale, il convient de définir ce que l'on entend par services de proximité, à la population ou aux particuliers. C'est dans cette définition qu'apparaît de manière plus accrue le différentiel « ville-campagne » car la rentabilité des services, la quantité des prestataires sont un atout déterminant pour **la faisabilité et la pérennité** d'une plate-forme. La France a un faible taux d'emploi dans les services en comparaison avec les autres pays de l'OCDE où les services représentent les trois quarts de l'emploi. Cependant, les services sont soit vus comme un vecteur d'attractivité sur le territoire, soit comme un vecteur d'innovation ou de maintien du tissu socio-économique. Les services sont des potentiels d'attractivité sur le territoire, ils sont garants aussi d'une visibilité de l'institution publique (Quels sont

les services ? Où se situent-ils ? Quelles sont leur plages horaires ? Comment accéder à l'information ?).

L'introduction de services marchands (entreprises de services) dans un dispositif de mutualisation de partage de production, de communication, de tarification implique d'instaurer un **processus d'innovation** sur le territoire. Pour piloter et conduire cette démarche une phase de co-construction entre les prestataires marchands ou non-marchands et les différents acteurs du territoire est une condition nécessaire. Elle permet de construire des partenariats, d'assumer un portage du projet tant sur le plan économique que **politique** (requalification des services, élaboration de référentiels de compétences, création d'emplois).

Le développement des services aux particuliers accompagne des mouvements de fonds sociétaux (mobilité des populations, travail des femmes, vieillissement). Ces derniers nécessitent d'externaliser, de rémunérer des tâches du domestique : « les services aux particuliers sont ceux qui permettent aux consommateurs de bénéficier temporairement du savoir ou du savoir-faire d'autres personnes d'une part pour choisir, livrer, utiliser, entretenir et réparer les biens, d'autre part pour entretenir les résidences (principales ou secondaires), les végétaux (jardins,

terrasses, balcons), les animaux domestiques et prendre soin des personnes pour améliorer la qualité de leur vie (loisir, formation des jeunes ou des adultes, détente, entretien du corps, etc.) ».

Pourquoi s'intéresser à la demande en services dans les espaces ruraux ?

Après avoir subi un phénomène de départ de population, aujourd'hui la majeure partie des zones rurales voit venir ou revenir des habitants. Ce regain de vitalité démographique est permanent (nouveaux résidents) ou temporaire (touristes, résidents secondaires). Ces nouvelles populations ont de nouvelles demandes. En parallèle de nombreux services de proximité ont disparu (commerces, artisanat) pendant les décennies d'exode rural (cf. carte 1). Une des problématiques fortes des espaces ruraux est de pouvoir répondre aux nouvelles aspirations et de mettre en relation l'offre et la demande de services. La question du développement des services de proximité est souvent au cœur des politiques économiques et sociales, notamment en tentant de répondre aux nouvelles demandes des populations.

Au-delà de ce principe général, il importe de trouver les clés du chaînon manquant entre l'offre et la demande. La création d'une plate-forme de services en Sud Ardèche **est une réponse à cette adéquation.**

Les services : tout le monde en parle... mais il importe de bien comprendre la diversité de ce champ polymorphe

La notion de services est ambiguë comme le démontre les différentes classifications. Les services peuvent être considérés comme le secteur tertiaire de l'économie, en complémentarité ou en opposition aux secteurs primaires et secondaires, (secteurs productifs). Les services peuvent être également classifiés en fonction de leur finalité économique : l'INSEE parle de services marchands ou non marchands. D'autres classifient les services selon la nature de leur gestionnaire et parlent de service public ou de service privé. Ces classifications ne prennent pas assez en compte la finalité des services, à savoir les populations.

Nous proposons de retenir cette approche par les destinataires des services. Les services tels que conçus sur cette plate-forme regroupent les services au public (regroupement des services de gestion privée ou publique) et les services à la personne. Ces derniers se dispensent se généralement au domicile, les services au public étant, eux, dispensés en dehors de ce dernier. Si la demande en services au public est en croissance modérée, celle des services aux personnes représente un secteur d'activité en plein développement, non seulement « dans sa branche historique du maintien à domicile », mais aussi depuis une dizaine d'années avec les prestations liées aux personnes valides. Les causes de

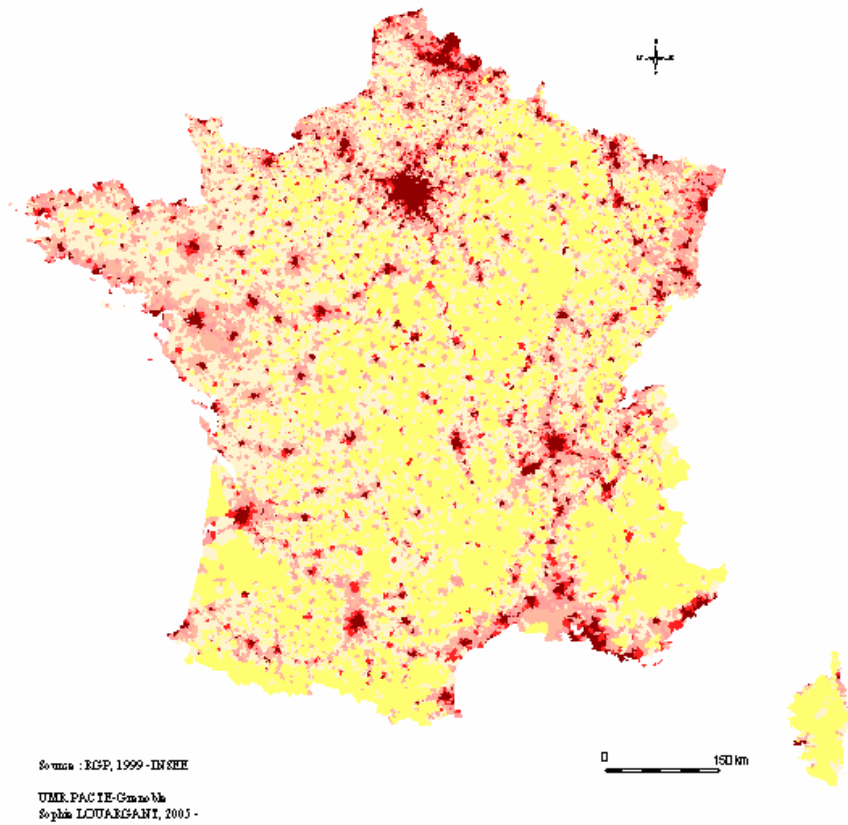
l'augmentation de la demande en matière de services aux personnes sont multiples :

- allongement de la durée de la vie ;
- éclatement des cellules familiales (éloignement des grands-parents) ;
- multiplication du double emploi et des emplois hors de la cellule familiale ;
- éloignement du lieu de travail et du lieu de vie ;
- mais aussi un phénomène trop souvent oublié qui est la diminution des prestations de services au public (disparition des commerces alimentaires de proximité, de la Poste, etc.). Cet éloignement des services nécessite une motorisation qui n'est pas compatible avec le vieillissement.

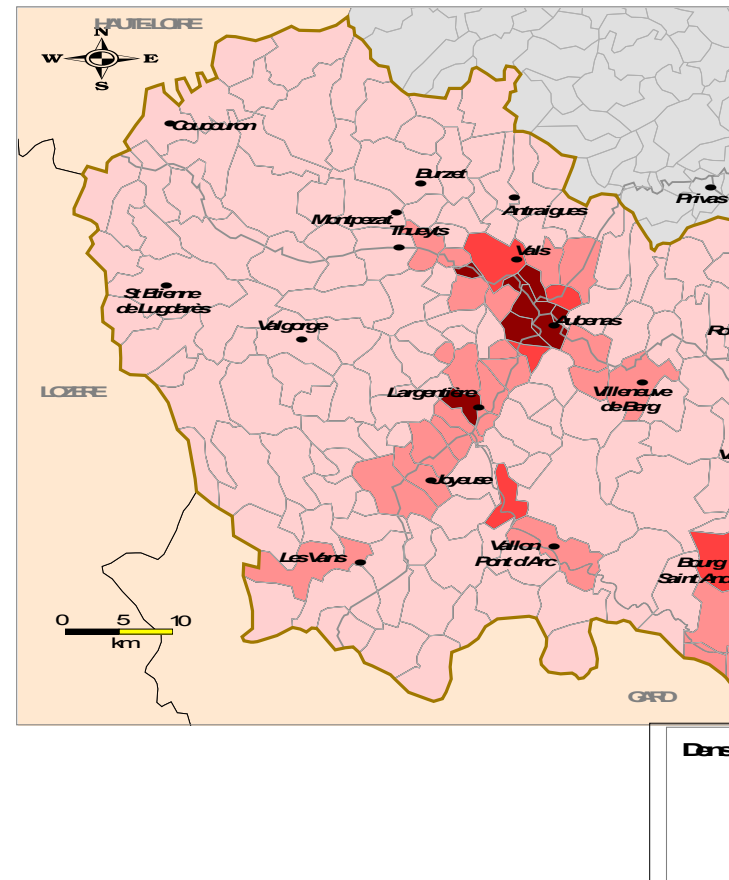
Les services tels que définis ne concernent que les populations, or les prestataires de services (entreprises, associations, collectivités territoriales) peuvent eux-mêmes être des demandeurs de services. Pour la phase finale de conception de la plate-forme il importera donc de continuer à travailler avec ces acteurs dans une double direction :

- **comment une plate-forme peut leur permettre d'augmenter leur offre ;**
- **comment une plate-forme peut leur permettre de répondre à leurs demandes ?**

Carte 1 : Densité de population communale en France (1999)



Carte 2 : Densité de population (1999) en Ardèche du Sud



Pour réussir la création d'une plate-forme de services : comprendre la diversité des prestataires

Le secteur des services qu'il soit au public ou aux personnes est en évolution.

A l'heure actuelle, les services aux personnes sont proposés par des associations (secteur des soins) et par des PME (artisanat). Une des caractéristiques est l'éclatement du nombre de prestataires. Certains lancent de nouvelles formes de prestations et ont des difficultés pour se faire connaître. A l'inverse des demandes ne trouvent pas de réponse car « les demandeurs ne savent pas comment localiser l'offre ». La solution de développer des structures capables de fédérer, d'organiser les offres de services en un point central permettra d'apporter une réponse à cette demande croissante. La plate-forme de services du Sud Ardèche vise à satisfaire à cette attente.

Les services au public (ceux qui se déroulent en dehors d'un espace privé) ne peuvent pas, au premier abord, rentrer dans le cadre de cette étude. Un seul type de services a été identifié à ce stade : la question des transports pour se rendre sur le lieu d'un service au public.

A l'issue de ce travail de recherche-action de près de deux ans, il apparaît évident qu'une des hypothèses posée au début de l'étude, doit être poursuivie malgré quelques réticences de la part

de certains acteurs : la plate-forme de services doit regrouper artisanat et économie solidaire. Si le premier secteur est relativement bien connu, le second l'est moins. Pour ce dernier secteur d'activité, l'objectif est de répondre à des besoins non satisfaits tels que l'aide aux personnes âgées, la garde d'enfants, l'entretien de l'environnement, etc. L'équilibre financier devra reposer sur la combinaison équilibrée de différentes ressources :

- marchandes (par le produit des ventes de services fournis) ;
- non marchandes (redistribution) ;
- non monétaires (contributions volontaires).

Le développement de cet ensemble d'activités permet à la fois une inscription économique et une insertion sociale, ceci, exige un nouveau mode d'articulation entre société civile et intervention étatique.

Les enjeux de création d'une plate-forme de services sur le territoire ardéchois

Créer une plate-forme de services sur un territoire rural aux faibles densités de population (cf. carte 2) tel que celui de l'Ardèche du Sud revêt une complexité particulière, notamment sur la définition d'un périmètre d'intervention. En effet, ce territoire se caractérise par un relief très diversifié. Il se compose :

- d'une région montagneuse : « le plateau ardéchois » ;
- d'un secteur intermédiaire : « les pentes » ;
- d'un secteur de plaine.

La recherche du « bon territoire » est en débat depuis une dizaine d'années dans les politiques publiques et depuis une trentaine d'années dans les milieux associatifs puisque cette question sous-tendait implicitement les premières approches autour du développement local. Dans ce travail, la recherche du « bon territoire » repoussée au départ et en réalité une des questions centrales. Il s'agira d'un des points majeurs des propositions d'action formulées en fin de rapport.

La diversité physique du Sud Ardèche constitue un attrait mais aussi une difficulté à surmonter dans le cadre de cette initiative. En effet, la plate-forme de services, devra être capable de répondre aux exigences des populations qui n'expriment pas les

mêmes besoins de part leur situation géographique. L'Ardèche est un territoire qui attire différents types de population tels que les touristes, les résidents secondaires et les habitants. Ces trois types de populations sont également à prendre en compte avec leur spécificité respective.

Les besoins en services des entreprises en Ardèche représentent également un élément particulier au territoire. L'artisanat et les petites entreprises PME-PMI sont majoritaires sur ce territoire. Ce contexte économique doit être pris en compte dans la construction de la plate-forme de services.

Enfin, les relations entre les personnes en Ardèche créent un phénomène de solidarité. Le lien social existant est intrinsèque au territoire. Il se caractérise par des mouvements d'entraide, de forme d'aide informelle (travail au noir). Le contexte territorial du Sud Ardèche, par sa spécificité physique, économique et culturelle nécessite la mise en interaction de tous les acteurs concernés par le développement de ce territoire. Les services sont nombreux mais souvent mal recensés. Une plate-forme de services améliorera la connaissance des prestataires.

Au vu de ces enjeux, **les grandes missions potentielles d'une plate-forme de services** pourraient être :

- la détection des besoins et des offres qui sont l'un et l'autre en évolution permanente. Cette détection des offres doit permettre la construction d'un fichier de prestataires de services, mais aussi la communication de leur existence ;
- une mutualisation des besoins ;
- la création de nouvelles offres si nécessaire ;
- l'amélioration de la qualification des prestataires de services

Le contexte général de l'étude

Ce travail s'insère dans le projet de création d'une plate-forme de services en Sud Ardèche et fait suite au constat « du manque d'une structure fédératrice sur la question des services ». La plate-forme de services en Ardèche est un projet porté par quatre structures : AMESUD, le Centre d'Information des Femmes et des Familles, l'ACEPP, le P.N.R des Monts d'Ardèche et le Syndicat de la Montagne Ardéchoise. Ce rapport est issu d'un travail de recherche-action débuté en avril 2003. La conception du projet est basée sur une démarche de co-construction et a cherché à instaurer une scène de discussion, d'actions.

Le programme s'est déroulé en quatre temps principaux :

- l'analyse de la structure de l'offre et de la demande d'activité locale en matière de services (enquêtes lors de l'été 2003) ;
- recensement d'autres expériences de plates-formes ou d'expériences innovantes en France, consultation de travaux généraux sur la question de la réorganisation des services ;
- rencontre avec des acteurs du territoire (Chambre des métiers, pays, etc.) ;
- l'élaboration de scénarios avec une présentation des différentes structures juridique et économique de la plate-forme.

1. Vers une plate-forme de services en Sud Ardèche : tour d'horizon d'autres expériences en France

Dans ce contexte social et économique, la structuration du secteur des services aux personnes apparaît nécessaire. L'offre de service existe déjà à travers des prestataires relevant de différents champs économiques (PME, associations). Aujourd'hui, l'existence de cette offre n'est plus suffisante, il faut aussi la valoriser auprès des différentes populations. Pour ce faire, sur plusieurs territoires, des expériences de création de plates-formes de services ont vu le jour à l'initiative de différents acteurs locaux (qu'ils soient politiques, associatifs ou privés). Toutes ces initiatives cherchent à répondre aux nouvelles demandes d'une population (amélioration de la vie quotidienne, développement des services aux particuliers, valorisation des métiers de l'aide à domicile, réduction du chômage).

Aujourd'hui, il existe en France plus de 150 structures s'apparentant à des plates-formes de services. Mais parmi ces 150 structures, à peine une cinquantaine peuvent être classées comme de réelles plates-formes de services de proximité en raison des prestations qu'elles offrent, de leur fonctionnement et de leur statut juridique. Par contre, ces différenciations prouvent la multiplicité des nouvelles formes d'organisation de services en

France. La quantité d'expériences détectées démontre également la richesse de ce champ émergent des services de proximité.

Le travail de repérage² a été complexe. Il doit être pris pour ce qu'il est, à savoir un recueil d'informations qui devra servir de base dans la phase finale de mise en place de la plate-forme en Ardèche du Sud. A ce jour, il semble qu'un certain nombre de structures de services (plate-forme ou autres) cherchent à se structurer en réseau national et régionaux car toutes ces structures souffrent d'isolement. Leur niveau d'innovation est tel qu'il leur importe de travailler à plusieurs afin de faire percoler leur démarche auprès de l'ensemble des acteurs, notamment ceux de l'économie classique et du champ politique.

La présentation des résultats est organisée sous la forme de 3 tableaux :

- le tableau 1 propose une liste avec coordonnées des différentes plates-formes de services identifiées à ce jour ;
- le tableau 2 présente brièvement les principales actions et réflexions des plates-formes identifiées dans le tableau 1;

² Recensement réalisé par Monique Léonard, UMR 5194.

- le tableau 3 propose une liste des autres structures de services identifiées mais ne pouvant a priori être classées dans le groupe plate-forme.

En raison de leurs similitudes avec celle envisagée en Ardèche, (en fonction des critères retenus et du territoire d'action), ou du niveau d'informations que nous avons pu obtenir cinq exemples de plates-formes sont développés sous forme de fiches détaillées : Doubs-Jura, Pyrénées Orientales, ESP 38, le Pôle Emploi-Services de l'Hérault et le Pôle d'activité de services d'Aix-en-Provence.

Tableau 1 : Plates-formes de services impliquées dans le développement des services de proximité.

STRUCTURE	ADRESSE	TELEPHONE
Point conseil Emplois et Services de proximité	12 b, rue de la Liberté, 01000 BOURG EN BRESSE	04.74.32.11.46
Pôle d'Activité de Services – Aix Associations	Maison de la vie associative, 13200 AIX EN PROVENCE	04.42.17.97.00
Info-Services	2, rue Pompe, 22200 GUINGAMP	02.96.43.83.86
Domi Services	66, rue de Glasgow, 29200 BREST	02.98.46.58.58
IFAD- Point Info Service à Domicile	36, rue Florian, 30900 NIMES	04.66.23.32.00
Domicile Gironde	3, rue Edmond Rostan, 33200 BORDEAUX	05.56.12.88.88
Pôle Emploi Service Hérault	3, Av St Lazare, 34000 MONTPELLIER	04.99.58.39.39
ADUC Emplois	2, place Tenkodogo, 37500 CHINON	02.47.98.30.90
VIVIAL ESP 38	14, rue Colbert, 38000 GRENOBLE	04.76.17.17.17
Emploi Loire Proximité Services	46, rue Télématique, 42000 ST ETIENNE	04.77.41.94.41
Office Services	14, bis rue des Grands Champs, 45002 ORLEANS	02.38.62.92.92
Anjou Domicile	67, rue Pont de Cé, 49000 ANGERS	02.41.68.55.56
Info Services à Domicile	13, rue Victor Fourcoul, 52003 CHAUMONT	03.25.35.36.06
FORCE (Inter CE)	30, rue Primatiale, 54000 NANCY	03.83.39.07.60
ADAPAR	15, rue Paul Guieyette, 56100 LORIENT	02.97.21.12.13
Services de proximité Nerversoise	7, rue de la Parcheminerie, 58000 NEVERS	03.86.59.32.05
RSDP-CUS Bazois Solidarité Multiservices	27, rue du Docteur Dubois, 58110 CHATILLON EN BAZOIS	03.86.84.00.00
Synergie Domicile	48, rue des Canoniers, 59000 LILLE	03.20.06.44.62
Lille Métropole Services	177, rue de Paris, 59000 LILLE	03.28.38.18.01
Plate-forme Multiservices pour les entreprises	Association Lezennes Multiservices	03 20 56 59 59
Services Valenciennois de proximité	50, rue Abbé Victor, 59 VALENCIENNES	03.27.45.89.89

Pôle d'Aide à l'Insertion Sociale (PAIS)	Place Joseph Deloncle, 66000 PERPIGNAN	04.68.67.28.74
RSDP-CUS Proxidom	Maison des associations, 1 A Place des Orphelins, 67000 STRASBOURG	03.88.14.16.16
Domicile France Alsace	28, rue des Vosges, 68000 COLMAR	08.03.03.67.68
Quotidom	6, route d'Ingersheim, 68000 COLMAR	03.89.24.52.99
QUALIDOM	28, rue d'Enghien, 69002 LYON	04.72.77.02.02
A.D.S.P.	33 rue Navier, 75017 PARIS	01.53.06.90.71
Dom'ino	84000 AVIGNON	04.90.86.02.02
Proximain	8, rue Orpheroux, 87000 LIMOGES	05.55.12.13.60
Office Services	250, rue du Mesnil, 92600 ASNIERES/SEINE	01.41.92.73.80
Point Info Relais	33, allée St Exupéry, 93200 SAINT DENIS	01.55.87.09.09
Point Conseil Rives de Seine	95110 SANNOIS	01.39.82.27.59

Tableau 2 : Actions et réflexions conduites par quelques plates-formes.

Identification et ville	Date, Membres, Salariés, Territoire d'intervention	Réflexions et actions
Point Conseil Emplois et Services de Proximité BOURG EN BRESSE	1996 Associations prestataires, associations intermédiaires, entreprises intermédiaires 1 salarié 5 cantons, en cours de départementalisation	Plate-forme axée sur les demandeurs d'emploi – Service de l'UDAF Promotion de l'aide à domicile Conventions de partenariat ANPE, CG, DDTE, PLIE, contrat de développement Evaluation et tests des demandeurs d'emploi, Formations mises en place, à destination des salariés en mandataire Réflexion sur le recrutement « savoir être » ; Problème de concurrence entre associations
Marseille Services Développement MARSEILLE	Agence de développement de services 1999 sans 5 salariés Ville de Marseille	Problématique : Accompagnement de porteurs de projets sur le terrain Développement d'une communication pour les prestataires, du Titre Emploi Service (travail sur solvabilisation) Réalisation d'un guide des services sur Marseille Travail en partenariat avec CQFD, association prestataire marseillaise Séminaire qualité en décembre 1999 et mai 2000 : la qualité des services fournis par les associations d'entreprises Formations qualifiantes liées à la qualité de service en vue d'une certification AFNOR Semaine d'information concernant les aides au recrutement Lancement d'un forum de discussion sur toutes ces questions Travail auprès des mutuelles et des organismes concernés pour le financement partiel des aides Pacte territorial pour l'emploi avec la DDTEFP Bouches-du-Rhône
Info services GUINGAMP	1996 Associations + entreprises agréées 2 salariés 80 000 hab. concernés	Elargissement de la mission plate forme vers les acteurs gérontologiques Intégration du CLIC dans la plate-forme
Domi Services BREST	1996 Associations 4 salariés Communauté urbaine de Brest (28 communes)	Réalisation d'un réseau des 7 plates formes bretonnes dans le cadre d'une démarche qualité régionale Démarche qualité avec la CNAV pour les normes ISO Pour la qualification professionnelle, création avec la DRASS des passerelles entre les différentes formations La plate forme réalise un travail d'ingénierie sociale de formation : montage de formations articulables avec CAFAD ou autres par des modules intégrables mis en place avec les organismes de formation Arrêt des thématiques 100% CAFAD Difficultés à travailler avec les partenaires associatifs (heureusement, les institutions et

Tableau 3 : Listes des structures recensées impliquées dans le développement d'expériences innovantes en matière de services

STRUCTURES et CONTACT	TYPE DE STRUCTURE
CASSPA, 35 bd Jeanne d'Arc, 02200 SOISSONS, 03.23.53.43.55	Organisme coordination maintien à domicile/ formations CAFAD
Réseau Info Services, 2 avenue Pasteur, 07000 PRIVAS, 04.75.66.66.66	SAMU
Marseille Services développement, 63 rue de Forbin, 13002 MARSEILLE, 04.96.11.62.50	Agence de développement des services aux particuliers
Contact Services, 2 rue Bodillé, 22210 PLEMET, 02.96.25.76.23	Association Intermédiaire
CEDRAL, 4 rue St Joseph, 22600 LOUDEAC, 02.96.66.09.09	
APEP 24, 4 place du Gén. de Gaulle, 24000 PERIGUEUX, 04.53.46.38.38	
APTE 24, 13, rue Tanneries, 24000 PERIGUEUX, 04.53.47.71.20	Association Intermédiaire
Est Aveyron Développement Promotion, Place Roland Saules, 24160 St GENIEST D'OC, 05.65.47.81.34	
Pôle Domicile 27, 77 rue Jean Moulin, 27000 EVREUX, 02.32.28.75.85	
ADEF 27, 2 rue Chateaubriand, 27000 EVREUX, 02.32.28.53.33	Association Intermédiaire
SELF SERVICES, 3 rue Eric Tabarly-Kervidanou, 29394 QUIMPERLE, 02.98.35.09.49	Administration régionale et locale
Point Vermeil, Montcotton, 30200 BAGNOL SUR CEZE, 04.66.89.00.40	Point info gérontologie
Charte Intercommunale, Rue Villeneuve, 34220 St PONS DE THOMIERES, 04.67.97.38.68	
Chambre Régionale d'Economie Sociale (CRES), 16 rue de Penhoët-CS 36527, 35065 RENNES, 02.99.78.24.70	Chambre Régionale d'Economie sociale
Relais Services, 30 avenue d'Armorique, 35830 BETTON, 02.99.55.82.82	Association Intermédiaire
Pôle de Services, 66, rue Fosse Marine, 37000 TOURS, 02.47.41.11.99	
Lasaire, 32 rue de la Résistance, 42000 ST ETIENNE, 04.77.41.94.04	Organisme de formation
IMC Loire, 24 rue Thimonnier, 42000 ST ETIENNE, 04.77.81.29.10	Services d'accompagnement
ANEF Loire Sud, 16, rue Jean Baptiste David, 42000 ST ETIENNE, 04.77.49.69.54	Association Intermédiaire Insertion
APEP 47, 82 rue Lafayette, 47000 AGEN, 05.55.47.47.41	
ADVMM, Ban la Dame, 54390 FROUARD, 03.83.49.40.50	
CEDOM 56, 47, rue Ferdinand le Dressay, 56000 VANNES, 02.97.54.67.80	

Tableau 3 : Listes des structures recensées impliquées dans le développement d'expériences innovantes en matière de services (suite)

Communauté de Communes du Saulnois, 2 rue de Nancy, 57170 CHATEAU SALIN, 03.87.05.27.18	
Travaillez en Moselle, 57000 METZ, 03.87.21.00.11	Association Intermédiaire
ADEP, 14 avenue Gén. Patch, 57600 FORBACH, 03.87.84.21.20	Association intermédiaire
Aide à Domicile pour tous (ADT), 10 rue Piquerie, 59800 LILLE, 03.20.74.54.56	Association Intermédiaire
Association Soins et Aide à Domicile (ASSAD), 45 rue Station, 59800 LILLE, 03.20.12.86.86	Association Intermédiaire
Ariane, 51 rue Inkermann, 59100 ROUBAIX, 03.20.68.45.50	Bureau d'Ingénierie Sociale
FASPEED, 1 rue Dyck, 59140 DUNKERQUE, 03.28.63.67.20	
Association Services Familiaux, 1 Imm Philippe Le Bel, 59600 MAUBEUGE, 03.27.58.13.84	Association intermédiaire
Arras Emploi, 5 rue Pierre Bérégovoy, 62000 ARRAS, 03.21.60.28.55	
Association régionale des salariés, 65 bld Cote Blatin, 63000 CLERMONT FERRAND, 04.73.35.12.38	
Association pour le Développement de l'Alsace du Nord (ADEAN), Place Charles de Gaulle, BP 249, 67504 HAGUENAU, 03.88.90.68.87	Agence de développement de services
Rie Grozellier, 8 av. Emile Villeneuve, 81100 CASTRES, 05.63.62.82.84	Plate forme de développement d'activités
SVP, 36 rue Jean Carnot, 86000 POITIERS, 05.49.88.49.94	
Groupement d'Intérêt Public au Service de l'Emploi, 12 rue du gén. Leclerc, 88000 EPINAL, 03.29.31.49.48	Syndicat Intercommunal de Gestion Contrat de Ville
Agence pour le Développement Economique de l'Essonne, 7 rue François Truffaut, 91080 EVRY, 01.69.91.05.29	
Institut de Développement des Activités à Domicile (IDAP), 11 rue du 11 novembre, 92120, MONTRouGE, 01.46.57.31.30	Centre de Ressources et d'Animation
Centre d'Information et de Conseil, 128 rue de Verdun, 92800 PUTEAUX, 01.41.18.64.64	Centre d'information

FICHE 1 : PLATE-FORME DE SERVICES DE PROXIMITE DU DOUBS

Date de lancement : 2001, Territoire concerné : Doubs, Franche-Comté, Jura.

La création d'une plate-forme de services aux personnes dans le département du Doubs constitue un véritable observatoire des services de proximité qui se structure autour de quatre actions, qui ont chacune un but spécifique :

Les missions

Lisibilité de l'offre de services	Identification des offres de services Mise en place d'une information et d'une communication sur les services à travers l'édition de plaquettes, mises en réseau informatique, création de CD Rom, bornes interactives, campagnes d'information, conférences Création d'une antenne de consultation
Repérage des besoins qui ne sont pas couverts	Sondage auprès du public Mise en place de services complémentaires Adaptation continue aux besoins des usagers
Qualification professionnelle du personnel qui travaille dans ce domaine	Mise en place de formations adaptées aux contraintes des personnes quant aux horaires et aux lieux Validation des acquis professionnels des salariés
Etude sur les besoins et sur les possibilités de satisfaction	Accompagnement des porteurs de projets Mise en œuvre de nouveaux services pour les demandes non satisfaites

Les services proposés

La plate-forme de proximité du Doubs-Jura offre des services à domicile dans plusieurs secteurs : travaux ménagers, travaux d'extérieur, soins et garde (personnes âgées et enfants), transport (de personnes et courses), aide administrative, aide au déménagement. En outre, elle offre des services de formation de salariés.

Informations complémentaires

La plate-forme du Doubs-Jura constitue une structure globale, centralisant l'ensemble des besoins, reposant sur un large partenariat entre organismes différents (collectivités, centres de formation) pour le développement de l'emploi et de la professionnalisation dans ce secteur des services de proximité.

Financement

Elle est co-financée par l'initiative communautaire EQUAL :
L'initiative communautaire EQUAL (2000-2006) cofinance des projets de développement (PDD) transnationaux et novateurs qui favorisent la lutte contre les discriminations et les inégalités dans le monde du travail.

En terme de fonctionnement

Les lignes directrices d'EQUAL sont publiées par la Commission Européenne
Les PDD sont instruits et gérés par le Préfet de Région, et les PDD nationaux par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. La sélection s'effectue selon cette répartition, soit par le Comité national de Sélection, soit par le Comité Régional, composé du Préfet de Région ainsi que les représentants des collectivités locales et les partenaires locaux.

FICHE 2 : OFFICE-SERVICES : PLATE-FORME DES SERVICES A DOMICILE EN PYRENEES ORIENTALES

Date de lancement : juin 1996

Initiateur : Association PAIS (Pôle d'Aide à l'Insertion Socio-économique)

Territoire concerné : Département Pyrénées Orientales

En juin 1996, PAIS et dix organismes agréés « services aux personnes » créent Office Services, première plate-forme en région Languedoc-Roussillon, avec le soutien de la DATAR et de la Ville de Perpignan. Aujourd'hui, Office-Services regroupe sur le département 39 organismes agréés par l'Etat, et offre plus d'un million d'heures de travail par an distribuées sur 2200 salariés. Office-Services bénéficie du soutien financier de la ville de Perpignan, de l'Etat, de la Communauté d'agglomération (Têt Méditerranée) et du CG Pyrénées Orientales.

Les services proposés

Ménage ; Repassage ; Aide et garde de personnes âgées et handicapées (préparation de repas, courses) ; Petits travaux de jardinage et bricolage ; Manutention ; Aide au déménagement

Les partenaires privilégiés

ADESOL (Associations Intermédiaires) ; Aid'Age 66 ; AMASDOR ; ASSAD Roussillon et mandat Roussillon ; ASSAD et Mandassad Argelès ; Centre Communal d'Action Sociale de Perpignan (CCAS) ; Domicile Action 66 ; Fédération A.D.M.R. (regroupant 22 associations) ; Relais Activités (Associations Intermédiaires) ; Travail et Solidarité (Associations Intermédiaires) ; Vivre et Sourire (Aide aux personnes âgées) ; Vivre Ensemble en salanque

Pour plus d'informations : Site web : www.officeservices66.com

Les missions

Coordination de services	La principale mission d'Office-Services est de coordonner la promotion des services en Pyrénées Orientales et d'informer les particuliers. Trois actions sont menées pour ce faire : - Lisibilité de l'offre - Lisibilité de la demande - Développement d'un secteur en émergence
L'emploi	Il centralise la demande d'emploi et organise régulièrement des réunions d'information. Il réceptionne les CV de demandeurs d'emploi et reçoit les candidats. L'objectif est de les réorienter vers les différents partenaires.
La formation	Ce secteur est potentiellement créateur d'emplois. Dans ce contexte, Office-Services suscite les employeurs (partenaires) et les pouvoirs publics pour mener des plans de formation de salariés L'objectif actuel est la mise en place d'un Engagement de développement des Formations qui permette de mobiliser des fonds d'Etat et européens (FSE) pour former les salariés
Porteur d'une démarche de qualité	Une amélioration des services apportés aux particuliers : - Enquête des besoins ; - Réponse adaptée et individualisée ; - Enquête de satisfaction ; - Correction des erreurs. Une modernisation de l'offre de prestation (touche principalement les organismes partenaires). - Analyse de compétence - Formation du personnel - Implication de chaque intervenant à l'amélioration des services - Enregistrement des écarts entre la demande exprimée et l'offre de services proposée (Système de régulation)

FICHE 3 : POLE EMPLOI SERVICES HERAULT PLATE-FORME DES SERVICES AUX PARTICULIERS

Date de lancement : 16 novembre 1998

Initiateur : Conseil Général de l'Hérault, Territoire concerné :
département de l'Hérault

Initiée dès 1997 par le Conseil général de l'Hérault, la création du pôle intégré Emplois-Services s'inscrit dans la continuité de l'action pilote européenne « B2 605 » menée depuis 1994 sur le développement de nouveaux gisements d'emplois en faveur des chômeurs de longue durée. Depuis le 16 novembre 1998, le Pôle Emploi-Services Hérault est une association loi 1901.

Ce dispositif vise à mettre en place une politique territoriale de développement des emplois de services aux particuliers durables qualifiés, que ce soit à la personne ou au lieu de vie, via les emplois familiaux, les métiers artisanaux ou des services ludiques et de confort.

Le contexte de la création de pôle emploi services Hérault

L'Hérault possède de nombreuses caractéristiques favorisant l'émergence d'un secteur de services de proximité économique viable :

- L'augmentation de l'espérance de vie, et le vieillissement global de la population donnent naissance à une génération de seniors qui constituent une clientèle solvable et acheteuse de services. La réduction du temps de travail et le développement du temps choisi libèrent un nouvel espace à explorer pour les services du temps libre (formation, loisirs, culture, etc.) ;

- Les femmes travaillent de plus en plus à l'extérieur (75 % de la population féminine héraultaise entre 25 et 50 ans³). La cellule familiale est de plus en plus éclatée, ce qui fait naître de nouveaux services répondant à des besoins qui ne sont plus assumés par la famille ou le voisinage ;

- Les services aux particuliers (à la personne ou au lieu de vie) sont donc, de l'avis des économistes, sociologues et politiques, appelés à se développer et à se diversifier, en particulier dans ce département où la population augmente fortement chaque année (+12.8% entre 1990 et 1999, avec une progression identique prévue jusqu'en 2015⁴) ;

- Enfin, terre de contrastes, l'Hérault, sévèrement touché par le chômage (13.8% en mars 2002), bénéficie d'un atout non négligeable pour le développement des services aux particuliers : la présence de populations non-résidentes telles que les vacanciers et homme d'affaires, à moyens et hauts revenus, et en attente de services facilitant leur séjour.

Pourtant, en 1999, **si les besoins en services sont réels dans l'Hérault, ils se heurtent néanmoins à différents obstacles :**

- Le manque d'un réseau fédérateur de l'offre et de la demande permettant aux personnes ayant besoin de services de proximité, de disposer de professionnels fiables et compétents ;

- Le manque d'intervenants professionnels, ne permettant pas de garantir une qualité optimum de services.

Les objectifs généraux

- Le développement économique et la création d'emplois de services pérennes qualifiés dans des métiers valorisés et porteurs d'activités économiques à fort taux de main d'œuvre et génératrices d'emplois dans un secteur protégé de la concurrence internationale.

³ Source : Délégation Régionale aux Droits des Femmes

⁴ Source : INSEE

- Une réponse aux besoins nouveaux des populations héraultaises, liés aux évolutions démographiques, économiques, sociales et familiales...
- L'insertion sociale et professionnelle de publics en difficulté dans de nouveaux gisements d'emplois à faible ou moyen niveau de qualification.

Les missions

Pour assurer le développement des emplois de services aux particuliers, un certain nombre de facteurs interdépendants sont nécessaires à réunir. Il faut être en mesure de pouvoir :

- Mobiliser, anticiper, solvabiliser la demande ;
- Faciliter l'accès aux services, structurer et diversifier l'offre de services ;
- Permettre aux demandeurs d'emplois ou porteurs de projets d'utiliser toutes les ressources d'insertion, de qualification, de soutien et accéder aux opportunités d'emplois et de création d'activités dans les services.

Pour ce faire, le Pôle Emploi-Services Hérault s'est donné une triple mission :

- Améliorer les conditions de vie de la population héraultaise en répondant à ses besoins en services, exprimés ou latents, et en anticipant leur évolution. Les services vers lesquels se tourne la plate-forme vont des plus essentiels (dépannage, tâches ménagères, livraison de médicaments) aux plus insolites (clown, garderie de reptiles...) ;
- Structurer le secteur des services aux particuliers afin de créer des emplois durables et qualifiés dans les métiers reconnus et porteurs d'une forte valeur ajoutée économique et sociale ;
- Mobiliser la population de l'Hérault autour d'un projet de développement solidaire.

Les groupes cibles

- Les demandeurs d'emploi pour lesquels il s'agit d'améliorer l'information et l'orientation sur les formations, les emplois de services et les offres d'emplois locales dans le secteur des services aux particuliers.
- Les prestataires de services aux particuliers avec lesquels le Pôle travaille pour favoriser leur professionnalisation et celle de leurs intervenants pour optimiser les démarches de recrutement de personnel qualifié.
- Les particuliers, en étant à l'interface entre l'offre et la demande de services au travers d'un numéro de téléphone unique, et garantissant la qualité des prestataires.

Structures et composantes

Le projet Pôle Emploi-Services Hérault s'inscrit dans une logique d'économie solidaire où cohabitent impératifs économiques et exigences sociales au service de l'intérêt général. C'est une démarche qui dépasse l'opposition économie marchande/économie non marchande, pour créer des emplois durables parce que rentables. Le pôle permet à la fois de mettre en relation l'offre et la demande de services et l'offre et la demande d'emplois grâce à une architecture à quatre niveaux.

Une plate-forme de services (aux particuliers) : Pléiade Services

Il s'agit d'un outil de développement du marché des services, qui assure une fonction commerciale. Elle centralise en un seul point d'écoute, avec un seul numéro d'appel, l'ensemble des besoins de services des particuliers. Elle effectue la mise en relation avec les prestataires.

Cet outil de développement du marché des services est un moyen de :

- Faire émerger et mobiliser la demande de services par une promotion. Faire une sensibilisation et le développement d'un marché solvabilisé.

- Organiser une offre de qualité pour y répondre, par une diversification et une labellisation de l'offre de services (procédure qualité de référencement).

- Réaliser l'interface entre l'offre et la demande de services auprès des particuliers.

- **Une plate-forme emploi**

Deux coopérateurs, le Conseil Général et l'ANPE en partenariat avec la DDTEFP animent la plate-forme Emploi. Celle-ci vise à créer une synergie entre le développement de l'offre de services nouveaux et la qualification des candidats aux métiers des services. Cet outil de structuration du marché de l'emploi est un moyen de :

- Soutenir la création d'activités et d'emplois, promouvoir et organiser les métiers de services en informant, orientant les candidats à ces métiers ;

- Analyser les besoins en accompagnement, formation, accès à l'emploi et à la création d'activités ;

- Organiser en réseau les ressources sociales, pédagogiques, techniques et les outils financiers pour y répondre ;

- Etre à l'interface entre les besoins et les ressources mobilisées ;

- Valoriser les métiers de services aux particuliers.

- **Un Centre de Ressource de Recherche-Développement**

En complément des deux plate-formes (services et emploi), le pôle développe aussi un centre de ressources destiné à observer l'évolution d'ensemble des besoins de services, expérimenter de nouveaux services, évaluer leur solvabilité et réfléchir aux modalités de professionnalisation de nouveaux métiers. Il s'agit d'un forum de rencontres et d'échanges, d'un observatoire de la consommation des services, tout autant qu'une cellule prospective sur le développement des emplois de services.

Les pôles relais de proximité (approche territoriale)

Cette architecture à trois niveaux est relayée sur l'ensemble du territoire Héraultais par les pôles relais de proximité. Ces derniers permettent de démultiplier l'action du pôle central en l'adaptant aux réalités du terrain :

- en tant que relais de la plate-forme multiservices, ils participent à l'élargissement du réseau des prestataires référencés, animent des ateliers d'utilisateurs pour faciliter l'émergence de la demande. Ils assurent aussi la promotion, la communication du pôle au niveau du territoire et facilitent l'accès à l'information pour tous les publics (particuliers, demandeurs d'emploi, associations, entreprises, etc.) ;

- en tant que relais de la plate-forme emploi, ils repèrent et évaluent les besoins en formation liés aux demandes de services spécifiques relevées sur le territoire (territoire couvrant une zone périurbaine ou rurale) ;

- en tant que relais du centre de ressources, ils recherchent, développent et formulent des propositions d'expérimentations pour le laboratoire départemental d'innovations.

Les services proposés

Le champ d'intervention du « Pôle Emploi-Services Hérault » est le secteur des services aux particuliers : « C'est l'ensemble des services qui peuvent être rendus aux particuliers par des associations, des entreprises ou des travailleurs indépendants pour faciliter et améliorer leur quotidien en tous lieux : à domicile, sur les lieux de travail, de vacances ou de passage, dans les résidences collectives... ». Les services proposés sont multiples :

Ménage ; Repassage ; Préparation des repas (y compris le temps passé à faire les courses) ; Assistance aux personnes âgées (+ de 70 ans, handicapées ou dépendantes, sauf soins relevant d'actes médicaux) ; Livraison des repas si d'autres activités sont conjointement effectuées au domicile ; Garde d'enfants ; Soutien scolaire ; Petits travaux de jardinage ; Prestations « Homme toutes mains » sous forme d'abonnement ; Aide à la mobilité (si elle ne constitue pas une activité unique de l'organisme agréé)

Les partenaires

18 membres composent le pôle, que ce soit des responsables politiques, administratifs et responsables d'entreprises publiques ou privées. Ce dispositif réunissant opérateurs publics, privé et le tiers secteur se veut être un outil de développement solidaire conciliant les impératifs économiques et les exigences sociales. Un partenariat très diversifié de financement et d'action s'est constitué autour du pôle. La réussite du projet est essentiellement liée à l'organisation d'un partenariat global et local :

- les « ressources » amont (lieux de ressources et toute structure d'accueil, d'orientation et d'information des publics demandeurs d'emplois : PAIO, MLI, PRIE, APP) ;

- les « ressources » aval (organismes de formation, d'accompagnement à la création et organismes d'insertion par l'activité économique) ;
- les institutionnels (DDTEFP, collectivités, URSSAF, etc.)
- Les prestataires de services et employeurs potentiels.

Les institutionnels partenaires	Service Public de l'Emploi (ANPE, Direction Départementale du Travail, AFPA, DRTEFP) Caisse des Dépôts et Consignations Direction Départementale de la Poste
Les collectivités locales	Conseil général ; Villes de Montpellier et de Béziers Communauté de Communes du Pays de Lunel ; du Pays d'Agde ; de la vallée de l'Hérault Chartes de St Pons, Orb et Vezobres, de Thongue-Libron-Peyne, et de la Basse vallée de l'Hérault. L'association du pays haute Vallée de l'Hérault, du Pic St Loup
Les mécènes et relais d'opinion	Entreprise BEC ; Midi Libre (quotidien régional) Banque Française de Crédit Coopératif ; France Télécom
Les professionnels	Associations et entreprises prestataires de services.

- L'organisation de la structure

Au niveau de ses instances stratégiques, en plus du Conseil d'administration et du Bureau (présidé par Christian BOUILLE), le Pôle Emploi-Services Hérault comprend :

- Le Comité d'Orientation stratégique (COS) : il détermine la stratégie du pôle et contrôle son application. Il crée, entretient et

développe entre tous les partenaires du Pôle, des relations de coopération active permettant la mutualisation des compétences et des ressources ;

- Le Comité d'Appui Technique (CAT) : Il veille à l'application des orientations stratégiques du Pôle. Outil de pilotage opérationnel du Pôle, il est composé du chef de Projets du « Pôle Emploi-Services » et des représentants techniques membres du CA.

Les moyens humains de la structure

Nom de la structure	Répartition du personnel	Compétences
Plate-forme multiservices (Pléiade Services)	- 1 directeur (prospection) ; - 1 responsable de plateau technique (référencement et contrôle des prestataires) ; - 3 conseillères téléphoniques qui informent, conseillent et orientent les particuliers	Commerciales et de type entrepreneurial (détection de projets, recherche de prospects, etc.)
La plate-forme Emploi	2 coopérateurs ANPE et Conseil Général et un partenaire, la DDTEFP, qui animent la plate-forme Emploi et travaillent avec les structures-ressources publiques ou privées ; 1 Chargé de Mission Emploi, qui coordonne l'activité de la plate-forme Emploi. 2 conseillères téléphoniques (emplois-jeunes) qui informent et	Pôle a des compétences d'ingénierie/méthodologie et des compétences pédagogiques pour la professionnalisation (Chargé de Mission Emploi).

	orientent les personnes désirant travailler dans le secteur des services aux particuliers.	
Le Centre-Ressource de Recherche et Développement	1 socio-statisticien (emploi-jeune) en charge de l'observatoire	Le Centre Ressource a des compétences sociologiques
Les Pôles relais locaux	Ce sont des emplois-jeunes (5) avec financement du Conseil Général. Ils sont à 50% de leur temps sur la professionnalisation et à 50% sur la demande de services	

- Les financements initiaux

L'investissement initial (matériel, immatériel) se monte à 147 113 € (mission exploratoire confiée en 1997 à un expert consultant : 106 714 €, investissement matériel (locaux, agencement des bureaux) : 40 399 €).

Le budget total pour les phases de montage opérationnel et le démarrage, soit 2 ans, représente 783 283 €

- Le financement annuel

Aujourd'hui, les budgets de fonctionnement des associations Pôle-Emploi-Services Hérault et Pléiade Services sont de 304 898 € chacune.

Pléiade Services, opérateur économique, peut envisager progressivement des recettes liées à son activité commerciale, mais celles-ci ne lui permettent pas d'envisager un autofinancement suffisant. Des recettes publiques sont donc encore recherchées que ce

soit auprès des collectivités locales (CG 34 en particulier) ou de l'Etat, qui envisage la création d'un outil financier de pérennisation des plates-formes de services, ou de l'Europe (FSE Objectif 2 ou 3). Les entreprises privées, membres de l'association, apportent quant à elles des financements correspondant le plus souvent à des achats d'abonnements.

Quant au Pôle Emploi-Services, sa mission relevant d'une mission de service public, il ne peut envisager d'autofinancement propre, sauf à « vendre » de l'ingénierie et du transfert de méthodologie et d'expérience. Les territoires du Pôle ainsi que le Conseil Général 34 devraient continuer à apporter leur contribution. Des financements publics pourront également être recherchés dans le domaine de la formation en particulier.

Fonds propres des membres collectifs porteurs : 259 925 € dont 190 561 € en fonds publics.

Fonds publics liés à l'embauche d'emplois-jeunes : 88 115 €

Fondation : 24 392 €

FSE/ Pacte Territorial : 22 867 €

CG34/ Pacte territorial : 182 176 €

Le budget 2002 du projet Pôle incluant Pléiade Services s'élève à 610 000 €. Il est financé à :

- 37.5% par le Conseil Général ;
- 25% par le Fond Social Européen ;
- 25% par les partenaires publics et privés ;
- 8% par la DDTEFP ;
- 9% par l'activité propre à Pléiade services.

Pour plus d'informations : site web : www.pole-emploi-services34.org

FICHE 4 : LA PLATE-FORME DE SERVICES

ESP 38/VIVIAL

La plate-forme ESP 38 a été auditionnée dans le cadre du premier atelier (11 juillet 2003) organisé lors de cette recherche-action. Nous avons souhaité que le Président et la Directrice d'ESP 38 présentent **le fonctionnement** de la plate-forme en soulevant les atouts, mais aussi les faiblesses, d'une telle structure. Le président de ESP 38 est un salarié de cette entreprise où il exerce des activités syndicales (CFDT). ESP 38 emploie 2.5 salariés. Cette plate-forme propose des services aux particuliers mais aussi **aux comités d'entreprises** qui au fil du temps ont rejoint les initiateurs du projet. L'offre de services est disponible par un simple appel téléphonique unique.

Créée en 1996, cette plate-forme a pour particularité d'être adossée à un groupement de Comités d'entreprises. A l'origine, la plate-forme était liée au Comité d'entreprise de Hewlett Packard. La plate-forme est née des besoins de services des salariés d'entreprises. Ces besoins étant souvent officieux, il a fallu les faire émerger. Cette difficulté de l'émergence des besoins en matière de services a été rappelé à de nombreuses reprises au cours de l'atelier. Les témoignages ont également permis de faire apparaître **les difficultés au quotidien de la plate-forme tant au niveau institutionnel que fonctionnel**. La gestion au quotidien n'est pas simple (relations avec les partenaires, recherche permanente de financements, mise en place des Titres Emplois Services). Ces derniers permettent de

solvabiliser l'offre (éviter le travail au noir), mais aussi d'effectuer un suivi de la qualité des prestations de services.

L'emploi est une préoccupation de cette plate-forme. Outre l'apport de réponses aux besoins des salariés des entreprises iséroises, ESP recherche la création d'emplois et surtout leur pérennisation. ESP accompagne les employés de services à l'insertion professionnelle par des formations. La plate-forme joue ici un rôle de tremplin entre l'ANPE (qui aujourd'hui participe à cette initiative) et le monde du travail. Elle se place dans une logique d'économie solidaire. Pour ESP, la qualification du personnel est un gage de services de bonne qualité. Elle a mis en place une convention pour la promotion de l'emploi avec la DDTEFP. Un groupe de travail sur les questions de recrutement a vu le jour : il permet de construire un référentiel de compétences, pour que tous les prestataires ait un socle commun : le savoir être dans tous les types de services adossé à un savoir faire technique propre à chaque offre de services.

Cette plate-forme a pu voir le jour grâce à un financement DATAR (national) et au soutien de la Région Rhône-Alpes dans le cadre du CPER ligne « services de proximité ». La structure a évolué au cours du temps. Très centrée sur une seule entreprise, elle s'est ouverte à d'autres CE, puis elle a tenté une ouverture vers les petites industries des espaces ruraux isérois. La structure a connu de nombreuses difficultés financières qui ont pu être comblées grâce à l'aide d'une collectivité locale (Grenoble Alpes Métropole).

De cette aide, il faut retenir le nécessaire **soutien des collectivités** qui a permis outre une aide matérielle, d'améliorer les contacts avec les Chambres consulaires.

FICHE 5 : QUELQUES INFORMATIONS SUR LE POLE D'ACTIVITES DE SERVICES DE PROXIMITE (AIX EN PROVENCE)

A travers la présentation de quelques statistiques établies par le pôle d'activités de services de proximité d'Aix en Provence, l'objectif de cette fiche est de présenter de manière synthétique les appels traités par ce pôle, de la part des particuliers demandeurs de services, mais aussi de particuliers demandeurs d'emplois. Les statistiques sont établies pour la période du 1^{er} janvier 2003 au 30 septembre 2003.

Elles devraient permettre en amont de la création d'une plate-forme de services, de renseigner les différents partenaires ardéchois sur les orientations à suivre. Pour chaque tableau présenté, un commentaire est associé, afin d'offrir une grille de lecture des appels plus pertinente. Ces statistiques sont intéressantes dans la mesure où le pôle d'activités de services aixois couvre certes une zone urbaine, mais s'étend également aux zones semi-rurales qui se situent à proximité de l'agglomération d'Aix-en-Provence. Ce pôle couvre donc une surface représentative des différents types d'espaces rencontrés, des populations associées à ces territoires et de leurs besoins. Dans cette analyse, seront évoquées dans un premier temps des généralités sur les appels, puis plus précisément les demandes de services, et enfin les demandes d'emploi.

Le pôle d'activités de services de proximité aixois

Le pôle aixois est une plate-forme pour **le développement et la structuration professionnelle** des activités de services de proximité. Il a été créé sur une initiative de la ville d'Aix-en-Provence en 1996, et s'appuie sur un projet DATAR lancé en 1997.

Dès sa création, ce pôle a affiché **un double objectif** :

- développer le secteur des services de proximité aux personnes ;
- faciliter l'accès, structurer et créer de l'emploi dans ce secteur ;

Ce projet a été confié à Aix-associations qui fédère les associations aixoises. Le pôle **ne possède pas d'entité juridique propre**, et est **constitué uniquement d'associations** : 19 en tout, avec en plus la participation du CCAS de la ville (services à domicile, action sociale et télésurveillance).

Le pôle a donc **trois fonctions** propres :

- un pôle multimédia associatif pour **former et informer** ;
- un pôle ERES pour les **Contrats d'aide et le tutorat** ;
- un pôle d'activités de services dont l'objectif est la **gestion et l'animation** de ce secteur ;

Les membres du comité de pilotage du pôle reflètent les différentes missions du pôle :

l'ANPE (non financeur), le PLIE (pilote des différents dispositifs d'insertion), le CG 13, la Région PACA, le DDTEFP (non financeur), Aix association, 1 membre représentant des associations.

Le personnel du pôle est constitué par **trois employés à temps plein**, dont **une personne** qui s'occupe uniquement du **secrétariat et de la gestion des appels téléphoniques**.

Deux nouveaux axes sont développés actuellement, après quelques années de fonctionnement :

- un groupe de travail sur **les nouveaux besoins et les nouveaux services** ;
- un axe expérimental sur la **mobilité** ;

Tableau 4 : L'origine des appels téléphoniques

NOMBRE D'APPELS RECUS PAR LE POLE (au 30/09/2003)	1207
---	-------------

ORIGINE DES APPELS	Nombre	%
Particuliers	638	53
Demandeurs d'emploi	312	26
Partenaires	257	21
TOTAL	1207	100

Tableau 4 (suite) : L'origine des appels téléphoniques

	ORIGINES	Nombre	%
ASSOCIATIONS	Associations partenaires	91	8
	Plate-formes de services (CQFD)	28	2
	Autres associations (non adhérentes au pôle)	20	2
PARTENAIRES INSTITUTIONNELS	Mairie	118	10
	CCAS/CLIC	88	7
	Assistants sociaux, DISS, PMI	17	1
	ANPE	42	3
	Mission Locale	13	1
	Bureaux emplois		0
	Conseil Général	9	1
	CAF	3	0
	AAE (PLIE, HEDA, Pas pour l'Emploi)	37	3
AUTRES PARTENAIRES	Crèches, Relais assist. Maternelle, Ecoles	45	4
	Mutuelles	8	1
	Comités d'entreprises/listes TES	5	0
	Milieu hospitalier	8	1
COMMUNICATION	Communication (Aix asso, Affichage)	96	8
	Bouche à Oreille (BAO)	93	8
	Office du Tourisme (OT)	15	1
	Annuaire, Revues, Brochures, Internet	19	2
	Forum, Foire aux Assos, ASSOGORA	11	1
CENTRES de FORMATION	ARES, ADREP, ASTI, APP, GRETA, Retravailler Provence	8	1
AUTRES	Demandes spontanées non précisées	433	36

Avec un nombre de 433 représentant 36 % des appels reçus, ce tableau met en évidence l'importance des demandes spontanées. Ceci traduit en particulier la reconnaissance de la structure « pôle » de la part des usagers, et l'efficacité des moyens mis en œuvre en terme de communication. En ce sens, depuis six années de fonctionnement, ces chiffres montrent l'importance qu'a pris le pôle dans le secteur des services de proximité.

Il est également important de noter que les relais associations, mairies et CCAS/CLIC fonctionnent bien, ce qui montre l'intérêt de développer en amont ce type de partenariat. Pour autant, le pôle aixois n'est pas entièrement satisfait de ces statistiques : notamment en ce qui concerne les partenaires institutionnels tels que les bureaux d'emplois et les CAF, qui s'occupent de l'insertion professionnelle, un des objectifs est de mobiliser les compétences pour que ces relais soient davantage actifs. Il en est de même pour les partenaires « autres » (notamment milieu hospitalier et CE) dont le relationnel reste à mobiliser.

Tableau 5 : Présentation de l'objet des appels (au 30/09/03)

OBJETS		Nombre	%	
D'INFORMATION DEMANDES	Prestations	Garde d'enfants / Périscolaire / AGED	153	13
		Assistance PA / APA	132	11
		Ménage / Repassage	136	11
		Soins infirmiers (toilette)	8	1
		Jardinage/bricolage/Manutention/Peinture	17	1
		Sortie d'hôpital/Clinique/Maison de repos	17	1
		Assistance PH/ACTP/AAH	8	1
		Soutien scolaire/Cours particuliers	7	1
		Nourri logé	4	0
		Portage de courses, Repas	4	0
		Garde de nuit	14	1
	Associations	Prestations, coûts, coordonnées	41	3
SUIVIS	Suivi des demandeurs d'emploi (du DE, de l'AAE)	56	5	
	Suivi des demandes de Particuliers	93	8	
	Suivi des Associations adhérentes (DE, Part)	61	5	
FORMATION EMPLOIS	Formations dans l'aide à domicile (DEAVS)	29	2	
	Emplois dans l'aide à domicile (métiers, salaires...)	67	6	
REGLEMENTATION	Titres Emplois Services/Chèques Emplois Services	24	2	
	Réglementation / Déduction d'impôts	19	2	
OFFRES D'EMPLOIS	Offre d'emplois de particuliers	0	0	
	Offre d'emplois des entreprises	0	0	
	Offre d'emplois des associations partenaires	14	1	
AUTRES	Prises de RDV des DE, Partenaires, Réunion, Information, Communication	230	19	
	Porteur de projet / Etudes / Plate-forme	35	3	
	Fonctionnement du pôle uniquement	38	3	
TOTAL		1207	100	

Commentaires

Les appels pour des prestations de service représentent 44 % des appels totaux ; ceux pour le suivi et l'emploi dans le secteur des services de proximité : 31 % . La part des appels pour le pôle comme médiateur et structure centralisant les activités de services de proximité représente 25 % des appels totaux.

Cette présentation montre **les trois grands axes de la plate-forme de services** (la structuration des prestations, de l'emploi, et la fonction d'animation). Les chiffres présentés mettent en évidence la fonction centralisatrice type d'une plate-forme de service qui est de structurer ce secteur, puisque la majorité des appels (230) concerne les relations entre le pôle et les différents partenaires associatifs. De la même manière, nous pouvons constater que la plate-forme a un rôle essentiel en terme d'information sur la réglementation d'une part, de formation pour les emplois liés aux services, et de suivi des demandes. A noter par ailleurs, qu'après six années de fonctionnement, les particuliers pour le suivi de leur dossier, s'adressent de manière préférentielle directement au pôle (96 appels) plutôt qu'aux différentes associations de services vers lesquelles ils sont orientés.

En ce qui concerne la demande de prestations, le tableau 5 permet également d'établir des distinctions : les trois principales demandes étant axées sur l'accompagnement de personnes

(enfants, personnes âgées) et les activités ménagères. Le détail des appels des particuliers (tableau 6) permet de préciser ce fait.

Tableau 6 : Analyse des demandes des particuliers

Répartition mensuelle des demandes de particuliers (348)									
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
Demandes	34	47	32	42	42	22	37	39	53

Typologie des demandes		
Accompagnement de la personne : 191		Services au domicile : 157
En direction des enfants : 93	En direction des personnes dépendantes (âgées et/ou handicapées) : 98	Familles, Actifs, etc.
Garde enfant (+4h/sem.) : 52 Péri-Scolaire : 31 Baby-Sitting : 06 Cours, Soutien scolaire : 04	Assistance PA : 66 Assistance PH : 02 Sorties hôpital : 17 Toilette, soins : 2 Nourris/Logés et Garde à Demeure : 2 Nuits : 3 Dame de compagnie : 5	Activités ménagères : 139 Jardin, bricolage : 18

Répartition horaire des demandes					
	Nbre heures non défini	De 0 à 9 h	De 10h à 19 h	De 20 h à 29 h	Plus de 30 h
Nombre	62	191	49	19	27

348 demandes de particuliers traitées par le pôle du 1^{er} janvier au 30 septembre 2003, cela peu sembler bien peu par rapport au nombre d'appels reçus par la structure. Il faut néanmoins préciser que l'histoire de la création du Pôle Activités aixois explique ce fait. Il est en effet postérieur à nombre d'associations s'occupant des services de proximité. Il réunit ces associations, et n'a pas comme vocation première de se substituer à elles mais de structurer le secteur. Les 500 appels enregistrés pour des demandes de particuliers correspondent de ce fait à des particuliers qui ne savent pas à quelle association s'adresser directement, ou à des appels d'associations partenaires qui réorientent les particuliers vers le pôle pour que celui-ci leur trouve le prestataire le plus en adéquation avec leur demande.

Dans l'objectif d'une création de plate-forme de services de proximité, les trois tableaux 6 fournissent des renseignements sur les demandes.

- Le premier tableau 6 exprime la répartition mensuelle des demandes. Il montre que ces dernières sont réparties de façon homogène sur l'ensemble de l'année, ce qui signifie qu'en amont de la création, **une plate-forme de services doit s'assurer d'une part de la permanence d'un personnel** (secrétariat téléphonique notamment), et d'autre part de la disponibilité des associations (prévision des périodes d'ouverture et de fermeture, afin que le relais soit permanent). De même, la plate-forme de

services doit tenir compte des variations mensuelles des demandes afin de s'assurer une plus grande efficacité : si le mois de juin apparaît être un mois plus « creux », le mois de septembre et la rentrée scolaire présente un « pic » qui signifie pour les partenaires une plus forte mobilisation à cette période. La plate-forme a pour rôle d'**anticiper** ces phénomènes.

- Le troisième tableau 6 présente la sollicitation du personnel des associations en termes d'horaires. Il montre que ce sont les petits volumes horaires qui sont plus largement demandés. Malgré tout, la plate-forme et les associations doivent impérativement posséder une **grande souplesse de mise à disposition**, dans la mesure où les particuliers ne savent pas *a priori* définir le nombre d'heures de travail nécessaire à l'accomplissement des tâches pour lesquelles ils font appel au Pôle. De même, nous pouvons nous rendre compte à partir des données exprimées ici, de la **grande variabilité des heures sollicitées**, (1 h à + de 30 h) dépendant étroitement du type de service demandé.

- Enfin, le tableau 6 intermédiaire renseigne sur les types de services les plus demandés. La synthèse ainsi établie permet d'affirmer que deux grands groupes de services dominant : les services d'accompagnement de personnes et les services à domicile. Toutefois, nous pouvons nous rendre compte que **l'accompagnement à la personne est la sollicitation première de la part des particuliers**. Plus précisément, dans les services

tout public, les activités ménagères sont très largement majoritaires alors que bricolage et jardinage ne sont que peu représentés. Cette configuration serait-elle identique en Ardèche méridionale zone davantage rurale ? Il est légitime de s'interroger en amont de la création de la plate-forme à ce sujet. En ce qui concerne l'accompagnement à la personne, ce secteur est partagé de manière équitable entre l'enfance et l'assistance aux personnes âgées/handicapées.

- Pour le secteur enfance, il s'agit essentiellement de **la garde d'enfant et du périscolaire** qui sont sollicités, le baby-sitting et le soutien scolaire étant souvent pris en charge par d'autres organismes. Il est donc important **de cibler des compétences** davantage sur les deux premiers types de demandes. En effet, les crèches et auxiliaires sont des relais majeurs en ce qui concerne les plus petits. On retrouve par ailleurs ici le problème de la moindre participation de ce type de partenaires dans le développement du pôle aixois.

- En ce qui concerne l'accompagnement des adultes, **la grande majorité des demandes qui sont émises concerne l'assistance aux personnes âgées**. C'est un type de service dont les demandes ne font qu'augmenter, et, selon le directeur du pôle, particulièrement pour les zones les plus éloignées de l'agglomération aixoise. Il s'agit là par ailleurs de **l'une des raisons de la mise en place d'un axe mobilité** qui est testé

actuellement de manière expérimentale. Il y a de fortes raisons de penser que c'est l'un des axes forts à développer en Ardèche méridionale, compte-tenu d'une part de la tendance au vieillissement de la population et de l'isolement de certaines régions.

- L'assistance après sortie d'hôpital fait également l'objet de sollicitations de la part des particuliers, mais cet axe est moindre. Compte-tenu de la faiblesse des demandes concernant les soins, il s'agit plus particulièrement ici d'assistance non médicale. Enfin, malgré les efforts du Pôle en ce sens, ce tableau met en évidence **les difficultés que rencontrent les plates-formes de services pour se substituer aux organismes spécialisés en aide médicale**. Même si sur Aix-en-Provence le Pôle réunit des associations compétentes dans ce domaine (agrées), nous pouvons constater que la demande est faible. Les relais en la matière ne sont par ailleurs que peu développés, et leur implication dans le réseau établi est aujourd'hui l'un des objectifs privilégiés du Pôle.

- Enfin, précisons que la faiblesse des secteurs garde à domicile, nourris/logés et garde de nuit est toute relative. Les statistiques établies pour l'année 2003 ne peuvent être représentatives, dans la mesure où ces activités ne se sont développées que récemment sur le pôle. Ce n'était pas un objectif inscrit au programme lors de la création.

Pour une meilleure lecture des tableaux 7 et 8 concernant les demandes traitées, il est essentiel de rappeler la non exhaustivité de ces statistiques. En effet, établies pour seulement 9 mois, elles indiquent des tendances, mais nous ne pouvons pas les considérer dans l'absolu comme réellement représentatives de la situation. Il est aisé d'imaginer la grande variabilité des demandes d'une année sur l'autre, de même que l'évolution de ces dernières en fonction de l'évolution des axes de priorités du pôle.

N'oublions pas de plus, que le Pôle n'a que six années de fonctionnement, et que c'est seulement aujourd'hui qu'il atteint une certaine reconnaissance, une certaine « maturité ». Aujourd'hui, les demandes traitées sont relativement classiques en terme de services de proximité. Elles correspondent aux situations d'urgence décelées par les groupes de travail du pôle, et à une première phase de communication. Il est fort probable que ces demandes évoluent avec les axes développés plus récemment, et touchant le loisir, le ludique, notamment dans l'accompagnement des adultes (dame de compagnie par exemple). Mais c'est avec le suivi de statistiques annuelles qu'il sera possible de confirmer ce fait, puisqu'il existe indéniablement un décalage entre le moment où le Pôle met à disposition de nouveaux services, et le moment où les populations les sollicitent (temps de reconnaissance, d'information, développement du bouche à oreille).

Tableau 7 : Les demandeurs d'emplois et le pôle

Demandeurs d'emploi reçus (au 30/09/2003)	
Nombre de rendez-vous fixés	199
Nombre d'entretiens réalisés	142

Statut des demandeurs d'emploi	Nombre de candidats
Candidats suivis dans le cadre du PLIE	22
Candidats bénéficiaires du RMI	25
Candidats DELD	38
Etudiants	12

Les entretiens avec les demandeurs d'emploi	
Nombre d'entretiens réalisés	142
Nombre de candidats pré-sélectionnés	95

Statut des demandeurs d'emploi présélectionnés	
Statut	Nombre de candidats
Candidats suivis dans le cadre du PLIE	15
Candidats bénéficiaires du RMI	16
Candidats DELD	23
Etudiants	10

Tableau 8 : Structures d'origine des candidats présélectionnés

Structures		Nombre	TOTAL	%		
PARTENAIRES	PLIE	Mission Locale	3	17	43	
		CIDF	3			
		HEDA	4			
		AER	1			
		ASCI	3			
		Le Pas pour l'Emploi	3			
	CLI	CCAS, Assistante Sociale	2			2
	Autres réseaux emploi	ANPE, Bureaux d'Emplois	16			16
	Assos du PAS	Associations adhérentes + Aix Associations	6			6
	INSTITUTIONNELS	Conseil Général	1			1
CENTRES de FORMATION	ARES, ADREP, ASTI, APP, Autres	4	4	4		
MANIFESTATIONS et COMMUNICATION	Forums (emploi de la mairie, Assogora...)	11	20	21		
	Réunion d'information collective	1				
	Affichage (offre d'emploi, formations)	4				
	Mairie / Office du Tourisme	4				
Bouche à oreilles (Famille, amis, etc.)		18	18	19		
Démarche spontanée		9	9	9		
Autres		2	2	2		
TOTAL		95	95	100		

Sexe des candidats présélectionnés	
Femmes	Hommes
84	11

Age des 95 candidats présélectionnés				
18-25 ans	26-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	(+) 50
27	11	27	19	11

Cette dernière série de tableaux met en évidence le rôle majeur d'une plate-forme pour la structuration du marché de l'emploi et de l'insertion professionnelle dans le secteur des services de proximité.

Pour cela, nous voyons l'importance de développer en amont des partenariats avec des organismes tels que l'ANPE ou le PLIE, même s'ils ne sont pas financeurs du projet de plate-forme. Ils sont les principaux fournisseurs de ressources humaines. Il est également essentiel de communiquer sur ce potentiel rôle de la plate-forme, dans la mesure où les demandes spontanées et le bouche-à-oreille sont des sources d'orientation non négligeables.

En ce qui concerne la **structure par sexe** des personnes présélectionnées après un premier entretien par le pôle, nous pouvons noter qu'indéniablement **les femmes sont grandement majoritaires**.

Si l'on considère les tranches d'âge, nous pouvons constater ici que ce sont les **18-25 ans qui sont le plus représentés**. Viennent ensuite les 31-35 ans puis les 36-40 ans. Il s'agit alors de savoir si cette structuration est représentative des situations que l'on retrouve dans l'étude du marché de l'emploi dans la région aixoise.

Ainsi, en amont de la création d'une plate-forme en Ardèche méridionale, si celle-ci a dès le départ une vocation de structuration et d'insertion professionnelle, une analyse croisée avec la situation de l'emploi pourrait s'avérer riche d'enseignements. Ce serait effectivement une première étape **pour appréhender les besoins en termes de formation et s'assurer ainsi de l'adaptation de la structure à la situation locale**.

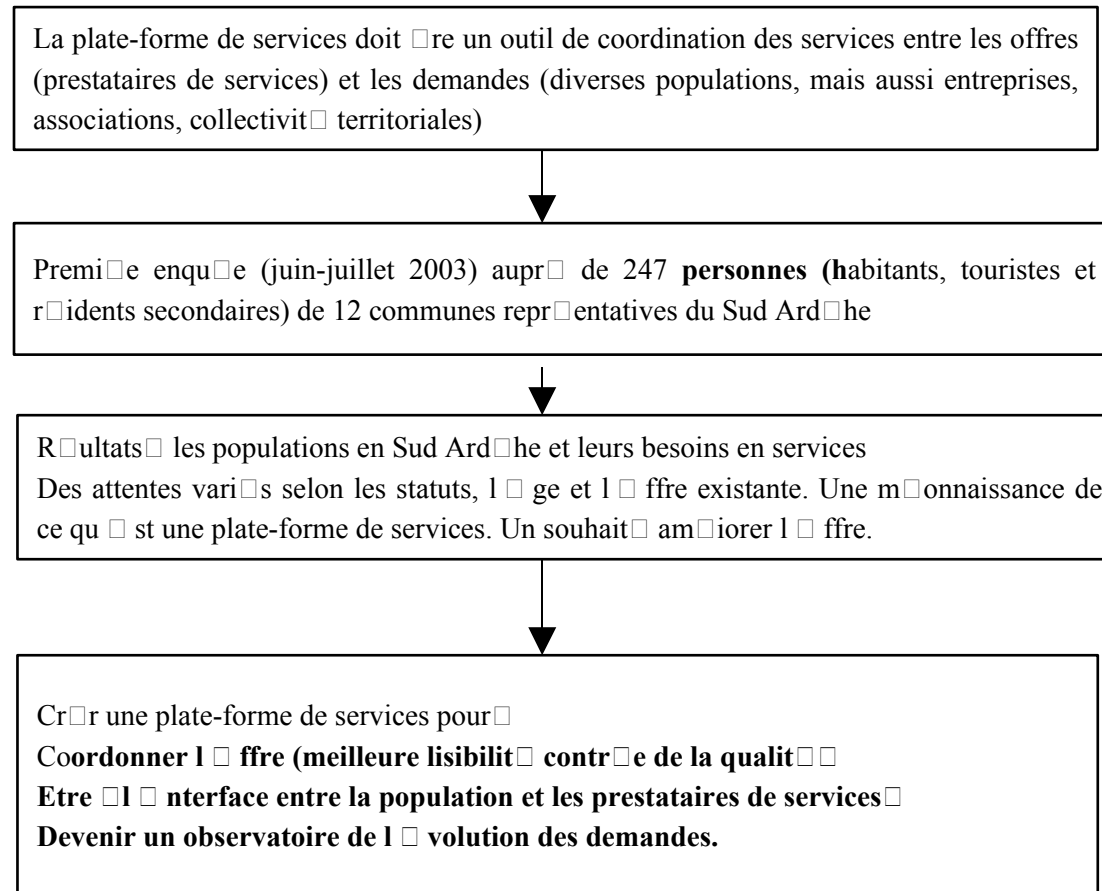
Enfin, pour terminer sur l'efficacité d'une structure telle qu'une plate-forme de service en matière d'insertion professionnelle, voici quelques statistiques sur la mise à l'emploi des candidats présélectionnés par le Pôle au 30 septembre 2003.

Rappelons que 199 candidats ont été reçus, et 95 candidats présélectionnés sur 142 entretiens effectués. 42 mises à l'emploi ont été réalisées. Parmi ces mises à l'emploi :

- 7 candidats étaient suivis dans le cadre du PLIE ;
- 13 candidats étaient bénéficiaires du RMI ;
- 9 candidats Demandeur d'Emploi Longue Durée (DELD).

2. L'enquête auprès des habitants, des résidents secondaires et des touristes

Quelle soit placée dans le champ de l'économie sociale ou dans celui de l'économie traditionnelle, tel n'était pas le débat au stade où on a été réalisé les enquêtes. Il importait de valider l'hypothèse que tous les acteurs locaux pressentaient : les besoins existent tant de la part des habitants, que des touristes et des résidents secondaires. Cette partie se propose donc de valider ou d'invalider cette hypothèse.



2.1. La méthodologie utilisée

Le territoire d'étude a été défini au printemps 2003 en lien avec le comité technique de l'étude. Il a été décidé que les enquêtes seraient effectuées sur 12 communes représentatives du territoire d'étude :

- diversité géographique (montagne, piedmont, plaine) ;
- poids de population (communes importantes et petites communes) ;
- diversité administrative (chef-lieu de canton) ;
- dynamique de population (dans l'axe de périurbanisation d'Aubenas ou non).

La population mère correspond aux habitants permanents, aux résidents secondaires et aux touristes du Sud Ardèche dont l'âge est supérieur à 18 ans. Les enquêteurs avaient pour mission de ne privilégier aucune tranche d'âge. L'échantillon final représente une population de 247 personnes (147 habitants, 44 résidents secondaires, 56 touristes) enquêtées au printemps 2003. La construction des questionnaires a été réalisée par un aller-retour entre le comité technique et l'équipe de recherche. Le choix s'est porté sur des questionnaires différenciés selon les trois groupes de population. Suite aux expériences d'autres enquêtes, les questionnaires devaient occuper le recto d'une feuille, comporter un certain nombre de questions analytiques et des questions spécifiques à chaque groupe de population. Lors de la passation des enquêtes quelques difficultés ont été rencontrées (tableau 9).

Tableau 9 : Répartition de l'échantillon

Type de population	Commentaires sur les enquêtes
Touristes	Le travail d'enquête a débuté avec les touristes lors des deux dernières semaines du mois de Juin. Cette population a parfois eu quelques difficultés à comprendre l'intérêt de notre démarche. Il a souvent fallu expliquer ce qu'était une plate-forme. De plus, les touristes ne se sentaient pas forcément concernés, n'étant présent sur le territoire que pour un temps limité.
Habitants	La difficulté auprès des habitants a été de les mobiliser autour du projet. Il a été nécessaire d'attirer leur attention, d'expliquer l'intérêt que présente la plate-forme de services pour eux. Dans l'ensemble, les résultats sont satisfaisants, mais l'investissement en temps fut important. Là, aussi, la méconnaissance de ce qu'est une plate-forme de services implique que le prochain travail d'enquête comporte une phase explicative.
Résidents secondaires	Pour obtenir les adresses des résidents secondaires, il a été décidé d'avoir recours aux fichiers des 12 communes-test. Toutes n'ont pas répondu favorablement à la demande des enquêteurs. Cette population est la plus motivée pour répondre aux questions. Dans l'ensemble, les résidents secondaires sont, des personnes impliquées dans leur commune, souhaitant créer un certain dynamisme. Dans leurs réponses, il ressort régulièrement le souci de prendre en compte la situation des habitants à l'année. Leur réaction peut s'expliquer par le fait qu'ils résident le reste de l'année dans des zones plus dynamiques.

D'une manière générale, les enquêtes réalisées par téléphone étaient moins pertinentes en raison de la réticence des enquêtés. Les enquêtes faites par le « porte à porte » ont régulièrement donné des résultats satisfaisants car l'enquête a évolué vers une discussion. Ce constat ne remet pas en cause, les enquêtes téléphoniques mais dans une seconde phase, il est proposé d'avoir un envoi de courrier dans un premier temps, puis de procéder à l'enquête téléphonique dans un second temps. Pour mémoire, avec les résidents secondaires, il était improbable de fonctionner autrement que par téléphone.

2.2. Présentation des questionnaires d'enquêtes

2.2.1. Enquête auprès des habitants

1. Depuis quand habitez-vous l'Ardèche ? _____ en années

2. Quelle est votre commune d'habitation ?

3. Est-ce une/des propriété(s) de famille ?

1. Oui 2. Non 3. Autre

4. Si autre, préciser lequel ? _____

5. Quels moyens de locomotion, avez-vous pour vos déplacements ?

1. Véhicule automobile personnel 2. Véhicule automobile professionnel 3. Deux roues 4. Car 5. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

6. Auriez-vous besoin d'un service de transport supplémentaire ?

1. Oui 2. Non

7. Si oui, précisez lequel ? _____

8. Quels sont vos besoins en matière de services ?

1. Alimentation 2. Livraison d'alimentation 3. Petit travaux de bricolage 4. Le ménage 5. Garde d'enfants
 7. Santé 8. La préparation des repas 9. Information sur les activités touristiques 10. Services culturels 11. Autres (précisez lesquels)

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

9. Fréquentez-vous les services proposés sur votre secteur ?

1. Oui 2. Non

10. Si oui, précisez le(s)quel(s) ? _____

11. Le service de garde d'enfant est-il assez développé sur votre secteur ?

1. Oui 2. Non

12. Si non, utiliseriez-vous un service à la carte de garde d'enfant si on vous le proposait ?

1. Oui 2. Non

13. Vos enfants peuvent-ils pratiquer une activité extrascolaire sur le secteur ?

1. Oui 2. Non

14. Si non, combien de km êtes-vous prêts à parcourir ?

1. Moins 10 km 2. 10-20 km 3. Plus 20 km

15. L'offre de soutien scolaire correspond-il à vos besoins ?

1. Oui 2. Non

16. Si non, utiliseriez-vous un service de soutien scolaire mis à votre disposition ?

1. Oui 2. Non

17. Si un service d'aide à domicile se mettait en place y feriez-vous appel ?

1. Oui 2. Non 3. Peut-être

18. Vos besoins en soins médicaux sont-ils satisfaits ?

1. Oui 2. Non

19. Si non, à quel niveau faut-il améliorer les services médicaux ?

1. Rapidité de l'offre 2. Accessibilité de l'offre 3. Qualité de l'offre 4. Information sur l'offre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

20. L'offre culturelle et son information vous paraît-elle identique à celle que l'on trouve dans les grandes agglomérations ?

1. Oui 2. Non

21. Si non, souhaitez-vous voir cette offre se développer ?

1. Oui 2. Non

22. Qui s'occupe de l'entretien de votre jardin ou propriété ?

1. Vous-même 2. De la famille 3. Des amis

4. Des voisins 5. Des professionnels 6. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

23. Quel mode de rémunération utilisez-vous ?

1. En espèce 2. En chèque emplois service 3. En échange de services 4. Sur facture 5. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

24. Si Autre, laquelle ? _____

25. Si personne ne s'en occupe, feriez-vous appel à un service d'entretien ?

1. Oui 2. Non

26. Ou avez-vous eu l'information sur les services que vous utilisez ?

1. A la mairie 2. De proche en proche 3. Syndicat d'initiative 4. Vos voisins 5. Envisagez-vous un autre moyen d'information

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

27. Si un des services proposés ci-dessus venait à se mettre en place, à quel rythme pensez-vous y faire appel ? (*en nombre de fois par mois*)

28. Quel est votre emploi ?

29. Quel est votre âge ?

30. Sexe de la personne interrogée

1. Masculin 2. Féminin

2.2.2. Enquête auprès des Résidents secondaires

1. La propriété que vous possédez est :

- Mobil-Home Maison Terrains agricoles Forêts Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

2. Est-ce une propriété de famille ?

- Oui Non

3. Depuis quand possédez-vous cette propriété ? (en nombre d'années)

4. Venez-vous en Ardèche pour les vacances d'été ?

- Oui Non

5. Combien de semaines venez-vous l'été ?

6. Venez-vous pendant les week-end prolongés ?

- Oui Non

7. Si oui, lesquels ?

- Paques Mois de mai Pentecôte Noël Jour de l'An

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

8. Par année, combien de week-ends de deux jours venez-vous dans votre propriété ?

9. Est-ce que vous venez en dehors des périodes précitées ?

- Oui Non

10. Si oui, combien de semaines et à quelle saison ?

11. Par quel moyen de locomotion, venez-vous dans votre propriété ?

- Véhicule automobile personnel Train Car Taxi Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

12. Auriez vous besoin d'un service de transport supplémentaire ?

- Oui Non

13. Si oui, précisez lequel

14. Quand vous n'êtes pas là, qui s'occupe de votre propriété?

- De la famille Des amis Des voisins Des professionnels Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

15. Quel mode de rémunération avez-vous choisi ?

- En espèces En chèque emploi service En échange de services Sur facture Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

16. Si un service d'entretien (de garde) se mettez en place à quel rythme pensez vous y faire appel ?

- Oui Non

17. Fréquentez-vous les services proposés sur votre secteur ?

- Oui Non

18. Si oui, précisez :

19. Quand vous n'êtes pas dans votre propriété quels sont vos besoins en matière de services?

- L'entretien de votre propriété Préparer la maison avant votre arrivée La réhabilitation La gestion Le gardiennage

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

20. Quand vous êtes présent dans votre propriété quels sont vos besoins en matière de services?

- Alimentation Santé Livraison d'alimentation La préparation des repas
 Petits travaux de bricolage Information sur les activités touristiques Le ménage Services culturels
 Garde d'enfants Autres (précisez lesquels) Laverie

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

21. Etes vous satisfaits des services proposés sur le secteur ?

- Oui Non

22. Si oui, précisez pourquoi :

23. Si non, précisez pourquoi :

24. Quel est votre âge ? _____

25. Sexe de la personne enquêtée

- Masculin Féminin

26. Quel est votre département principal d'habitation (ou pays)?

2.2.3. Enquête auprès des vacanciers en Ardèche en vue de l'élaboration d'une plate-forme de services

1. Etes-vous déjà venu en Ardèche les années précédentes ?

1. Oui 2. Non

2. A quelle période de l'année venez-vous en vacances en Ardèche ?

1. L'hiver 2. Le printemps 3. L'été 4. L'automne

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

3. Combien de temps restez-vous en Ardèche ? En jours

4. Où est-ce que vous résidez durant votre séjour ?

5. Quels sont vos besoins durant votre séjour?

1. Alimentation 2. Livraisons d'alimentation 3. Petits travaux de bricolage 4. La garde d'enfants 5. Le ménage
 7. Laverie 8. Santé 9. Des informations sur les activités touristiques 10. Services culturels 11. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases

6. Fréquentez-vous les services proposés sur le secteur ?

1. Oui 2. Non

7. Si oui lesquels ? _____

8. Si non, pourquoi? _____

9. Trouvez-vous qu'il manque des services sur le secteur ?

1. Oui 2. Non

10. A votre avis, quels services manquent sur le secteur ?

11. Quel moyen de locomotion, avez-vous utilisé pour venir en Ardèche ?

1. Véhicule automobile personnel 2. Train 3. Car
 4. Taxi 5. Autre

12. Auriez vous besoin d'un service de transport supplémentaire ?

1. Oui 2. Non

13. Si oui, précisez lequel ?

14. Quel est votre âge ?

15. Sexe de la personne interrogée ?

1. Masculin 2. Féminin

16. De quel département ou pays venez-vous ?

Tableau 10 : Protocole d'enquêtes

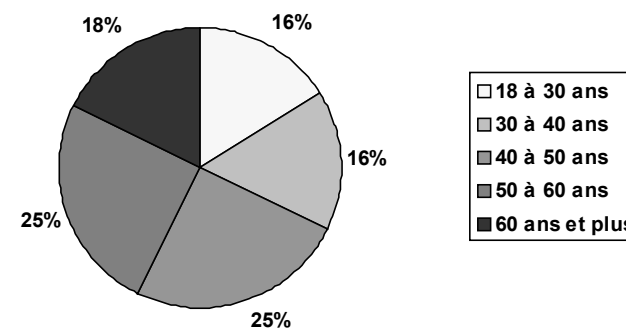
Dates	Communes	Nombre d'enquêtes		
		Habitants	Résidents secondaires	Touristes
2003				
19 juin	Joyeuse	12	7	15
20 juin	Ruoms	7	0	15
26 juin	Meyras	10	0	5
26 juin	Jaujac	7	0	5
02 juillet	Valgorge	15	6	4
03 juillet	Prunet	13	0	0
03 juillet	Saint Sermin	10	0	0
04 juillet	Cellier du Luc	10	7	2
05 juillet	Coucouron	22	3	7
06 juillet	Cros de Géorand	16	10	0
07 juillet	Saint Cirgues en Montagne	19	5	3
07 juillet	Saint Paul le Jeune	6	6	0
TOTAL		147	44	56

2.3. Le diagnostic de la population des vacanciers

L'Ardèche est un territoire touristique renommé pour les vacances. Par son cadre original, il attire plusieurs milliers de touristes. Outre l'attraction des Gorges de l'Ardèche sur l'axe Ruoms-Vallon Pont d'Arc-Saint Martin d'Ardèche, les Cévennes connaissent un afflux massif de touristes pendant l'été.

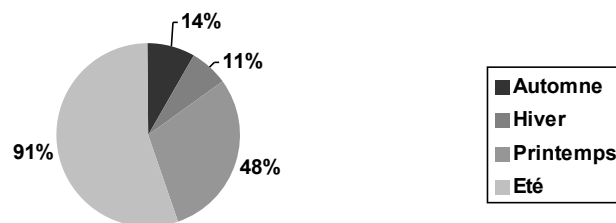
Depuis quelques années, un phénomène nouveau est apparu : revenant au pays après l'avoir quitté pour des impératifs professionnels de nombreux retraités choisissent l'Ardèche pour les vacances.

Figure 1 : Classes d'âges des vacanciers



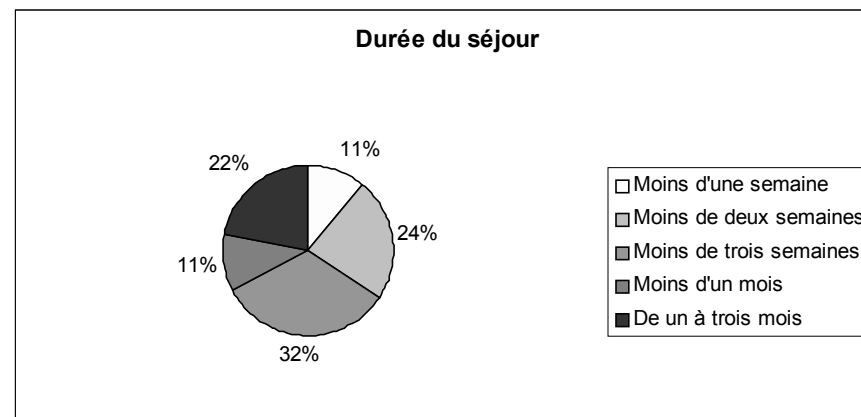
Tout d'abord, on constate que l'Ardèche a cette particularité d'attirer toutes les classes d'âges de vacanciers. Les familles, comme les personnes âgées, peuvent trouver sur ce territoire un lieu de détente qui correspond à leur choix. Les jeunes peuvent également s'adonner à des activités plus dynamiques avec les différents sites d'activités de pleine nature. La période d'enquête (début de l'été) a pu légèrement limiter la tranche d'âge des actifs (20-60 ans) au profit des autres.

Figure 2 : Les différentes périodes de fréquentation des vacanciers



L'été est la période la plus fréquentée par les vacanciers. Le printemps est aussi une période de fréquentation touristique importante. L'automne et l'hiver sont des saisons à faible fréquentation touristique, néanmoins même si elle est faible, elle n'est pas nulle. L'intérêt pour la plate-forme est de pouvoir repérer le pic de fréquentation des vacanciers. Trois personnes enquêtées sur quatre étaient déjà venues en Ardèche.

Figure 3 : La durée du séjour des vacanciers



La durée moyenne du séjour est de 21 jours. Néanmoins cette donnée n'est pas d'une signification importante. Il importe davantage de repérer la répartition des séjours, et notamment la présence de très longs séjours (supérieur à un mois). Ces vacanciers ont des demandes de services spécifiques (notamment laverie). Les courts séjours ont des attentes spécifiques en matière d'informations sur les activités touristiques.

Tableau 11 : Les besoins en services des vacanciers

Type de services	Nombre de citations	En % (par rapport aux observations)	En % (par rapport aux citations totales)
Alimentation	30	53,6	29,1
Garde d'enfants	5	8,9	4,8
Laverie	9	16,1	8,7
Santé	17	30,4	16,5
Information sur les activités touristiques	27	48,2	26,2
Services culturels	15	26,8	14,5

Rappel : total des observations 56, total des citations : 103

Les principaux besoins en services des vacanciers sont l'alimentation et l'information sur les activités touristiques. Des différenciations entre les différents secteurs apparaissent mais elles ne sont pas significatives. Par contre il est possible de mettre en évidence que :

- une demande en services (alimentation, santé) plus forte dans les espaces peu desservis. Pour la santé, le questionnement est davantage sur l'accessibilité et la rapidité des soins de premier secours. Sur cette interrogation, une plate-forme de services n'est d'aucun secours. Sur l'alimentation, on touche un problème de fond qui ne peut trouver une réponse dans le cadre d'une plate-forme qu'en associant alimentation et livraison d'alimentation ;

- une forte demande d'information sur les activités touristiques (un vacancier sur deux). Cette demande porte sur la nécessité d'avoir des informations touristiques au-delà de la zone de séjour. La demande est identique sur l'ensemble des secteurs ;

- les services culturels apparaissent peu développés. On peut imaginer que ces demandes interrogent autant un jugement sur l'offre culturelle que sur une absence de connaissances de la

programmation qui serait alors en mettre en lien avec la demande d'information sur les activités touristiques ;

- l'absence complète de demande pour des services qui avaient mis en évidence par l'équipe de projet et le comité technique (livraison d'alimentation, petits travaux de bricolage, ménage, préparation de repas, rencontres culturelles avec des ardéchois). Les raisons peuvent être multiples, mais le nombre important d'items proposés aux personnes enquêtées (11) peut être un facteur explicatif. Pour les touristes ayant à faire un choix parmi ces 11 items, ceux qui correspondent au quotidien d'un vacancier (s'alimenter, se distraire, se laver, se soigner) ont pu

spontanément être davantage retenus. A ce stade du travail, les autres items ne doivent pas être perçus comme n'ayant pas débouché sur une plate-forme de services. Il faut simplement admettre que dans l'hypothèse où les besoins existent, ils seront plus difficiles à transformer en demande ;

- le service de garde d'enfants émerge (de manière très ponctuelle).

- la durée moyenne du séjour des vacanciers est de 21 jours. On constate que plus la durée du séjour s'allonge et plus la demande de services augmente et se diversifie. Au bout d'un certain temps, les vacanciers expriment des besoins plus pointus tels la laverie.

Tableau 12 : Fréquentation des services sur leur lieu de vacances

Fréquentation des services sur le lieu de vacances	Effectifs	En %
Oui	51	91
Non	5	9
Total	56	100

Tableau 13 : Avis des vacanciers sur l'offre de services

Manque de services sur le lieu de vacances	Effectifs	En %
Oui	23	41
Non	33	59
Total	56	100

Il ressort que si l'offre de services existe, le vacancier l'utilise. Les principaux services qui sont cités comme utilisés concernent les services alimentaires. Les services manquants, et cités par les vacanciers sont :

- les aires de jeux pour les enfants ;
- les laveries ;
- l'information touristique qui est citée comme étant localisée sur le secteur de référence de l'office de tourisme ;
- autre difficulté : trop de services sont encore fermés fin juin.

Sur la question des déplacements, un regard particulier avait été proposé par le comité technique. La quasi totalité des vacanciers vient en Ardèche en voiture individuelle. Par contre, une demande existe pour la création de « bus touristiques », de

systèmes pour permettre de se déplacer lorsqu'on est déjà sur son lieu de villégiature.

Synthèse des vacanciers

On peut dire que les vacanciers sont une population en attente de services. Si l'offre de services existe, ils l'utilisent. Afin de créer de la demande, il apparaît important de réaliser un travail d'information sur les services afin d'en faciliter l'accès. En effet, la plate-forme de services représente un intérêt pour les touristes si elle leur permet :

- un meilleur repérage ;
- une facilité d'accès à l'information ;
- une offre rapide et ponctuelle.

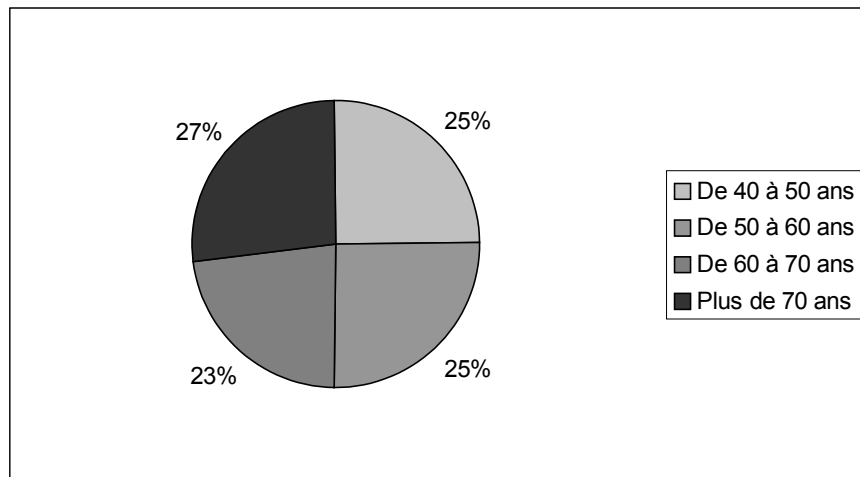
Intérêt de la plate-forme pour les vacanciers : offrir des services (renseignements téléphoniques) et combler la demande ponctuelle

2. 4. Le diagnostic de la population des résidents secondaires

La population des résidents secondaires enquêtée est plus âgée que celle des deux autres groupes de population. La moyenne d'âge est de 60 ans. Les plus jeunes résidents secondaires ont 40 ans et un quart a plus de 70 ans. Si ces données démographiques montrent une population plus âgée, on peut aussi penser que la période d'enquête a légèrement accentué ce phénomène. En effet, les propriétaires de résidences secondaires plus jeunes n'étaient pas en congés à cette époque. Néanmoins les données recueillies ne mettent pas fondamentalement en cause les résultats, si ce n'est, a priori une certaine accentuation de services liés au vieillissement.

Les résidents secondaires sont des personnes soit proche de la fin de leur activité professionnelle, soit à la retraite. Parmi les résidents secondaires, on peut distinguer deux catégories les « semi-autochtones » et les « étrangers ».

Figure 4 : Représentation des classes d'âges des résidents secondaires



Carte 3 : Les résidences secondaires en Ardèche du Sud

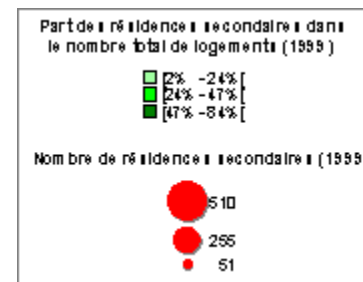
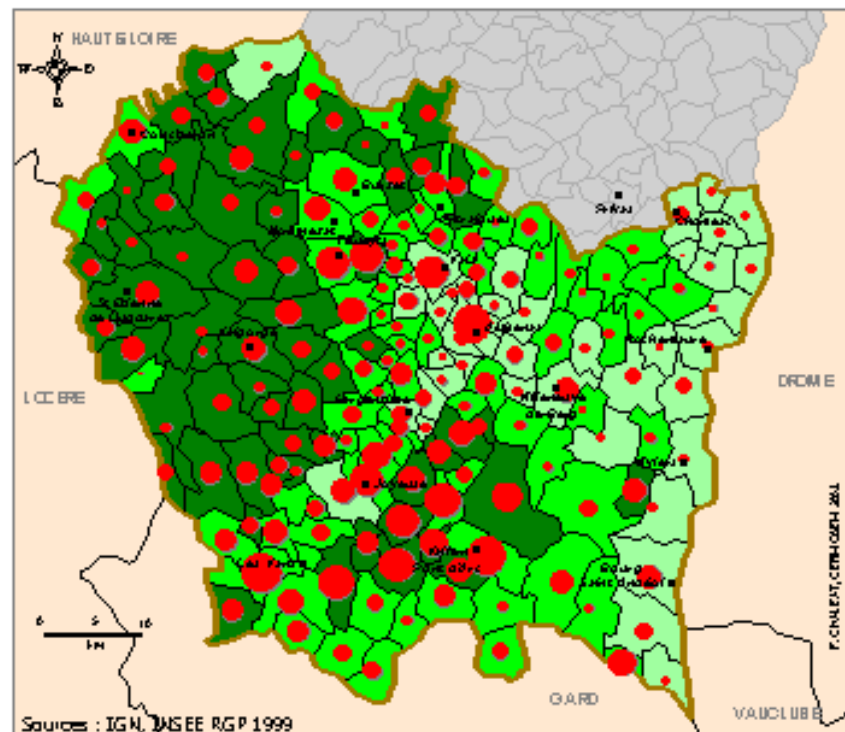
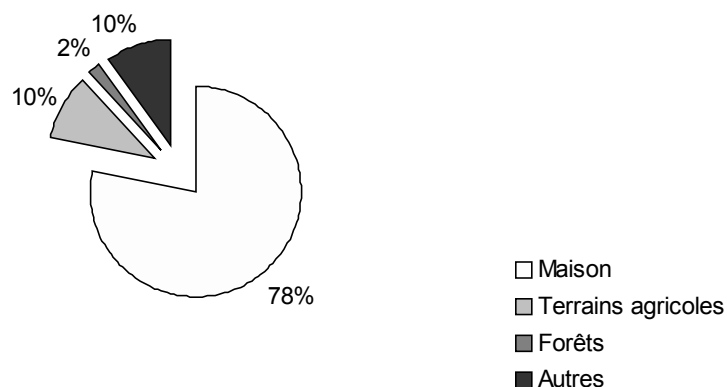


Figure 5 : Représentation du type de propriété possédée par les résidents secondaires



En majorité, les résidents secondaires possèdent une maison soit de famille soit achetée. Il n’y a que très peu de réponses pour les autres propositions (terrains agricoles, forêts, etc.). Pour mémoire, cette question sur le type de propriété possédée avait été posée pour rechercher les capacités de création de services du type « entretien des bois et forêts ».

Les résidents secondaires viennent l’été. Toutes les personnes interrogées viennent au moins une semaine. Certaines restent plus de deux mois (25%). Quatre résidents sur 10 restent un mois dans leur maison. Les week-ends prolongés les plus fréquentés

par les résidents secondaires sont les ponts de Pentecôte, du mois de Mai et Pâques, ils correspondent aux périodes printanière et estivale. Durant ces périodes, les besoins identifiés sont l’alimentation, la santé et les informations sur les activités touristiques. Les autres ponts les venues sont peu importantes (de 2 à 5 citations). A noter un petit pic de fréquentation pour la semaine de Noël, moment où l’on accueille d’autres membres de sa famille, notamment pour les résidents secondaires « autochtones ». A ce moment de fête, la demande en services concerne davantage l’alimentation.

Tableau 14 : Besoins en services des résidents secondaires durant leur absence

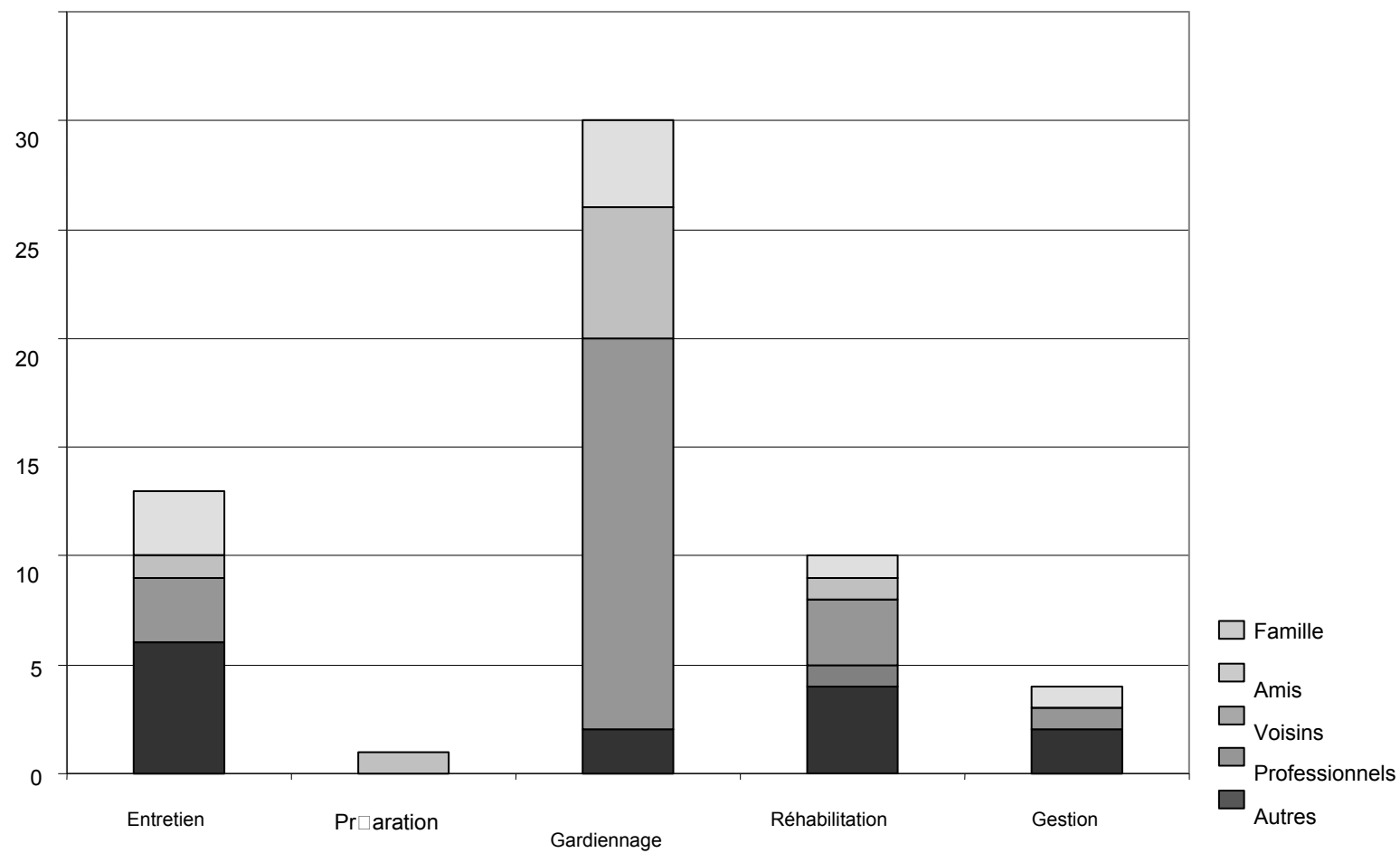
Besoins services lorsque absent de l'Ardèche	Nombre de citations	Fréquence (en %)
Non réponse	14	31,8
L'entretien de votre propriété	8	18,2
Préparer la maison avant votre arrivée	1	2,3
Le gardiennage	24	54,5
La réhabilitation	7	15,9
La gestion	4	9,1
Autres	3	6,8
Total observations	44	

44 observations, 61 citations

L'occupation temporaire de la résidence entraîne un besoin d'entretien de la maison. Les « semi-autochtones » sont à priori moins demandeurs de services car ils disposent d'une aide informelle (famille, anciens camarades, travail au noir) à proximité de leurs résidences en raison d'un ancrage territorial très fort. Les « étrangers » sont des demandeurs potentiels pour un entretien plus ou moins régulier de leur extérieur. C'est principalement dans ce créneau que les principaux débouchés de diversification des services pourront être identifiés et valorisés.

A la question, « si un service d'entretien de garde se met en place à quel rythme pensez-vous y faire appel ? » les réponses positives existent (7/44) mais restent faibles. Le croisement des informations collectées montre que les résidents secondaires les plus intéressés par un service de ce type sont ceux qui utilisent le moins régulièrement leur maison.

Figure 6 : Entretien de la propriété : les prestataires de services



La figure 6 relate l'importance de l'aide du voisinage, durant l'absence des propriétaires, surtout en ce qui concerne le service de gardiennage. La famille, quand elle est présente, s'occupe de la gestion générale de la résidence. La variable « Autres » fait référence aux interrogés eux-même ou à aucun prestataire. Durant l'absence des résidents secondaires, les services les plus demandés sont le gardiennage et l'entretien.

Tableau 15 : Les besoins en services des résidents secondaires lors de leur présence en Ardèche

Besoins services lorsque présent en Ardèche	Nombre de citations	Fréquence
Non réponse	1	2,3%
Alimentation	32	72,7%
Livraison d'alimentation	9	20,5%
Petits travaux de bricolage	14	31,8%
Le ménage	0	0,0%
Garde d'enfants	1	2,3%
Laverie	2	4,5%
Santé	22	50,0%
La préparation des repas	0	0,0%
Information sur les activités touristiques	18	40,9%
Services culturels	18	40,9%
Autres	7	15,9%
Total observations	44	

44 observations, 124 citations

Les principales demandes des résidents secondaires concernent l'alimentation, la santé et des informations sur les activités de loisirs (culture). A noter le très faible nombre de citations de

services qui avaient été imaginés comme de possibles vecteurs d'emplois (Garde d'enfants, laverie, préparation des repas)

En ce qui concerne l'évolution de la demande en terme de services on constate que la demande n'évolue pas significativement selon la période de présence en Ardèche (ponts, week-end classiques, petites vacances, vacances d'été).

Synthèse des résidents secondaires

Les résidents secondaires sont principalement composés de personnes relativement âgées, avec des attentes différentes de celles exprimées par les touristes et les habitants. Ils recherchent le calme, la tranquillité. Néanmoins, ils souhaitent que leur territoire acquière un certain dynamisme en terme de services en général, car à long terme leur résidence secondaire peut devenir leur habitation principale.

L'occupation temporaire de la résidence entraîne un besoin d'entretien de la maison surtout pour les « étrangers » qui sont des demandeurs potentiels de leur extérieur mais le créneau qui est en émergence reste à construire (7 réponses positives sur 44).

Pendant les périodes de présence les principales demandes des résidents secondaires concernent l'alimentation, la santé et des informations sur les activités de loisirs (culture). La demande n'évolue pas dans le temps.

2.5. Diagnostic auprès des habitants

Cette population revêt une spécificité au territoire ardéchois. Les habitants utilisent toute l'année, les différents services proposés sur leur lieu d'habitation (petits commerces, santé, artisanat, etc.). Les habitants constituent la population la plus directement touchée par le manque ou le besoin d'amélioration des services. Dans le cadre de la plate-forme de services, il faut porter une attention particulière à cette population permanente.

2.5.1. Présentation de la population enquêtée

Soixante-seize femmes ont été interrogées et soixante et onze hommes. L'âge moyen de la population enquêtée est de 54 ans. 45 % des personnes enquêtées ont plus de 60 ans.

La population enquêtée habite en Ardèche en moyenne depuis 38 ans. Si un habitant sur deux réside depuis plus de 35 ans en Ardèche, un sur quatre est arrivé il y a moins de 10 ans. Un ardéchois sur deux réside dans un logement qui est une propriété de famille. La part de logements loués (10%) est très faible en comparaison aux moyennes nationales.

Tableau 16 : L'âge des personnes enquêtées

Age	Nombre de citations	Fréquence (en %)
Moins de 20 ans	2	1,4
De 20 à 30 ans	9	6,1
De 30 à 40 ans	32	21,8
De 40 à 50 ans	25	17,0
De 50 à 60 ans	14	9,5
De 60 à 80 ans	48	32,7
Plus de 80 ans	17	11,6
Total observations	147	100

147 observations, 147 citations

Tableau 17 : Catégorie Socioprofessionnelle des personnes enquêtées

Catégorie Socioprofessionnelle	Nombre de citations	Fréquence (en %)
Agriculteur	8	5,4
Artisan/commerçant	22	15,0
Cadre/chef d'entreprise	2	1,4
Profession intermédiaire	9	6,1
Employé	12	8,2
Ouvrier	17	11,6
Retraité	62	42,2
Autres	15	10,2
Total observations	147	100

147 observations, 147 citations

Tableau 18 : Le type de propriété des ardéchois enquêtés

Type de propriété	Nombre de citations	Fréquence (en %)
Propriété de famille	80	54
Achat et/ou construction	35	24
Location (dont logement social)	16	10,9
Divers (gérance, etc.)	2	1,4
Non-réponse	14	9
Total des citations	147	100

147 observations, 147 citations

90 % des personnes enquêtées se déplacent en véhicule automobile. A noter que 30% déclarent avoir besoin d'un service supplémentaire. Ce taux est conforme à celui détecté lors d'enquêtes sur les services en Ardèche méridionale entre 1996 et 1999⁵. Les $\frac{3}{4}$ des personnes souhaitant un transport supplémentaire demandent une ligne de bus ou de car. Le $\frac{1}{4}$ restant est intéressé par un service de transport à la demande (TAD) qui pourrait s'inscrire dans la logique d'une plate-forme de services.

2.5.2. Données générales sur les besoins en services et les déplacements

Logiquement et classiquement, les besoins de services sont corrélés avec l'âge (besoins de transports et de santé en augmentation avec l'âge ; demande de garde d'enfants sur la tranche 20-40 ans). Les plus âgés recherchent une aide pour compenser leur vieillissement, les catégories actives sont à la recherche d'une aide pour améliorer leur qualité de vie quotidienne.

Des différences apparaissent en fonction de la durée de vie en Ardèche. Ainsi si une explication peut être que les plus récemment installés désirent retrouver des services identiques à ceux qu'ils avaient en ville, il faut également noter que la

variable la plus discriminante est l'âge. En effet, des ardéchois du même âge attendent presque la même demande en matière de services de gardes d'enfants.

Les besoins en matière de services sont multiples. En moyenne chaque ardéchois interrogé a proposé trois besoins de services. Quand les services existent, ils sont fréquentés puisque 2/3 des ardéchois répondent « oui » à la question « Fréquentez-vous les services proposés sur votre secteur ? ».

Derrière les grands classiques des enquêtes sur les services que sont l'alimentation et la santé (six ardéchois sur dix), on trouve des gisements pertinents (un ardéchois sur quatre) à satisfaire dans le cadre d'une plate-forme de services (les petits travaux de bricolage, la livraison d'alimentation, la garde d'enfants). L'item « Autres services » regroupe des besoins non énoncés dans le questionnaire. Il reflète des manques de services ressentis par les habitants :

- un service de dépôt d'argent dans les communes enclavées ;
- la perte d'offre publique à combler : la Poste ;
- l'artisanat (plomberie, électricité).

L'information sur les services actuellement utilisés passe par les réseaux classiques (la mairie, les proches, etc.). Un ardéchois sur trois répond qu'il envisage un autre moyen d'information. La plate-forme de services pourrait répondre à cette mission.

⁵ Grasset E., 1999, Les services dans le développement territorial, Mirabel :UJF.

Tableau 19 : Les moyens de locomotion pour les déplacements

Déplacements	Nombre de citations	Fréquence (en %)
Non-réponse	11	7,5
Véhicule automobile personnel	120	81,6
Véhicule automobile professionnel	13	8,8
Deux roues	11	7,5
Car	2	1,4
Autres	16	10,9
Total observations	147	

147 observations, 173 citations.

Tableau 20 : Age et demandes en services

Type de services	Age moyen	Différentiel avec l'âge moyen de la population enquêtée (en années)
Alimentation	55	+ 1
Livraison d'alimentation	63	+ 9
Petits travaux de bricolage	60	+ 6
Ménage	63	+ 9
Garde d'enfants	38	- 15
Laverie	36	- 17
Santé	58	+ 4
Préparation de repas	63	+ 9
Informations sur les activités de loisirs	38	- 15
Services culturels	54	0

Tableau 21 : Les besoins en matière de services

Besoins services	Nombre de citations	Fréquence (en %)
Non-réponse	7	4,8
Alimentation	87	59,2
Livraison d'alimentation	39	26,5
Petit travaux de bricolage	40	27,2
Le ménage	28	19,0
Garde d'enfants	34	23,1
Laverie	9	6,1
Santé	91	61,9
La préparation des repas	12	8,2
Information sur les activités touristiques	17	11,6
Services culturels	32	21,8
Autres	41	27,9
Total observations	147	

144 observations, 437 citations.

Tableau 22 : Ou avez-vous eu l'information sur les services que vous utilisez ?

Lieu où l'information a été obtenue	Nombre de citations	Fréquence (en %)
Non-réponse	5	3,4
A la mairie	93	63,3
De proche en proche	74	50,3
Syndicat d'initiative	28	19,0
Vos voisins	52	35,4
Envisagez-vous un autre moyen d'information	47	32,0
Total observations	147	

147 observations, 299 citations

2.5.3. La question des services en direction de la jeunesse

Le service de garde d'enfant est né du changement des structures familiales (famille monoparentale, famille où les deux parents travaillent). L'organisation de la vie quotidienne des familles a évolué avec la vie professionnelle des parents alors que les services proposés stagnaient. Le déséquilibre profond entre la demande de garde d'enfant et l'offre qui ne progresse pas est signalé par des personnes enquêtées. Les espaces ruraux évoluent : les habitants ont des comportements et des rythmes de vie en évolution, notamment sous l'effet de la dilution entre les espaces de travail et ceux de résidence. La périurbanisation, certes davantage développée autour des moyennes et grandes villes, existe également autour d'agglomérations comme Aubenas. Ce que l'on a pu constater en interrogeant des parents sur les trois secteurs étudiés c'est le déséquilibre profond entre la demande de garde d'enfant et l'offre qui ne progresse pas. La demande en matière de garde d'enfants émerge principalement des enquêtés dont l'âge moyen est de 38 ans. Sur les soixante-trois personnes se sentant concernées par la garde des enfants, 87 % estiment que le service n'est pas assez développé sur leur secteur. 90 % des enquêtés insatisfaits par l'offre actuelle, utiliseraient un service à la carte de garde d'enfant si on leur proposait.

Un tiers des enfants peuvent pratiquer une activité extrascolaire sur leur commune ou à proximité. Les déplacements que les ardéchois sont prêts à effectuer pour accompagner leurs enfants à une activité extrascolaire atteignent 12 kilomètres en moyenne. A noter que 25 % des ardéchois sont prêts à faire plus de 20 kilomètres pour accompagner leurs enfants.

La question du soutien scolaire n'a intéressé que 25 familles ardéchoises, contre 50 à 60 pour toutes les autres questions traitant de la jeunesse. Par contre 19 familles sur 25 ne trouvent pas une offre qui correspond à leurs besoins. La moitié des parents insatisfaits de l'offre de soutien scolaire utiliseraient un service de soutien scolaire s'il était à leur disposition.

2.5.4. La question de la santé et de l'aide aux personnes

La question de l'aide à domicile met en évidence que 20 % des personnes interrogées feraient appel à un service d'aide à domicile s'il se mettait en place. A noter également que 28 % des personnes ne savent encore pas si elles feront appel ou pas à ce service. Ces chiffres mettent en tout cas en évidence le fait qu'un créneau pour ce type de service existe même s'il est déjà structuré par certaines associations. Le reste de la population (environ 50 %) n'est pas intéressé par ce service. Si la question des besoins d'une aide ménagère est essentiellement mise en

évidence par les plus de soixante ans, il importe de noter qu'une demande existe pour la tranche entre 30 et 50 ans. Même si cette demande est plus faible, elle n'est pas négligeable.

Pour trois ardéchois sur quatre les besoins en soins médicaux sont satisfaits à l'heure actuelle (cf. carte 6). Néanmoins, et pour mémoire, plus de la moitié ont répondu précédemment qu'ils avaient des besoins en matière de santé. Il ne faut pas interpréter ces deux données comme contradictoires mais bien comprendre que ces chiffres dénotent tout l'intérêt des populations pour ce type de services. Néanmoins, pour 25 % des personnes enquêtées les besoins ne pas satisfaits à l'heure actuelle. Ce créneau n'est pas complètement compensable par une plate-forme de services, par contre il est possible de penser qu'une petite part pourra trouver une réponse avec ce type d'organisation. Petite part car l'analyse des améliorations potentielles à apporter aux services de santé montre qu'il importe de travailler sur la rapidité de l'offre (sentiment d'isolement face aux services d'urgence), son accessibilité (recouvre en général le sentiment d'être trop éloigné de certains corps médicaux), mais aussi sa qualité (recouvre en général le sentiment de ne pas disposer de praticiens, notamment pour les spécialistes). Une enquête précédente avait montré le sentiment d'être mal desservi par les dentistes et les spécialistes (notamment ophtalmologie).

2.5.5. La culture

Premier constat qui suscite un certain étonnement 1/3 des personnes enquêtées ne répondent pas à la question ce qui est assimilable à un non-intérêt pour la question. Pour ceux qui répondent (91 personnes) la quasi-totalité mettent en évidence que l'offre culturelle et son information sont inférieures à celle des grandes agglomérations. 80 % souhaitent que cette offre se développe. Pour la plate-forme, on peut au minimum espérer qu'un numéro unique pourra servir de centre d'appel pour la diffusion d'information. Ceci serait également une réponse aux souhaits exprimés par les touristes et les résidents secondaires. Par contre, la construction d'une offre mise en place par une plate-forme semble plus difficile à réaliser à ce stade du travail de réflexion et il ne semble pas opportun de le mettre en place à l'ouverture de la structure.

2.5.6. L'entretien des biens

Huit ardéchois sur dix participent eux-mêmes à l'entretien de leur jardin ou propriété, mais beaucoup ne le font pas seuls. Ils se font aider ponctuellement ou pour certains travaux par de la famille et quelquefois par des amis ou des voisins. A peine, un sur dix fait actuellement appel à un professionnel. Sur le mode de rémunération pour les aides reçues en matière d'entretien des propriétés, 23 personnes ont répondu à la question

dont 16 à l'item « Autres » qui contient les paiements en liquide... souvent non déclarés. L'échange de services (le troc) ne recueille que deux réponses. Les taux pour « échanges de services » et « chèques emplois services » sont aussi faibles.

Par contre, il ressort que si personne ne s'en occupe, un ardéchois sur trois se déclare favorable à faire appel à un service d'entretien. Si ce score semble à première vue très favorable à la création d'un tel service (ou tout au moins à son extension car actuellement des artisans offrent ce service) il importe de le considérer avec précaution car les coûts de la main d'œuvre font parfois reculer certains volontaires. Néanmoins, il est certain que des évolutions sociales du type vieillissement favorisent ce type de demandes.

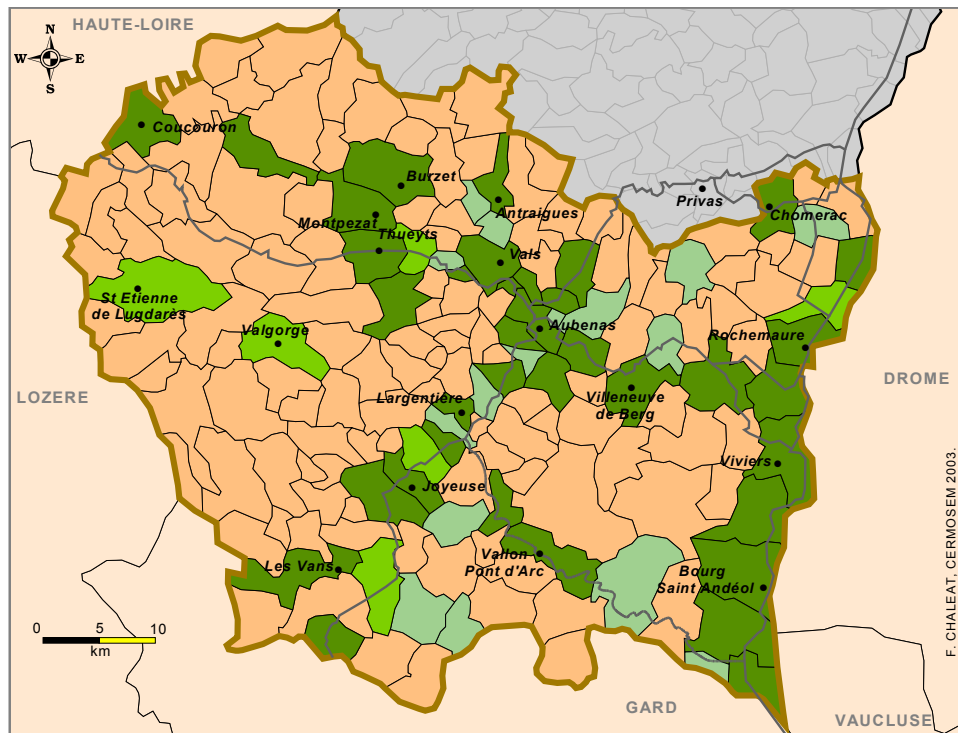
2.5.7. Des demandes en services territorialisées : une base pour la plate-forme ?

Trois secteurs apparaissent. Dans chacun des secteurs, les habitants expriment des besoins légèrement différents. Ces différences proviennent autant de l'offre actuelle que de la composition sociologique. Pour d'autres services, il n'est pas possible de noter des demandes en services significativement différentes.

- Les habitants des communes de la zone de montagne expriment un certain isolement vis-à-vis des communes de plaine et du piémont. En effet, la distance et le relief sont des contraintes à l'installation ou au développement des services. Ce phénomène est accentué par le vieillissement de la population. Leur souhait est de voir apparaître des services réguliers d'aide à la vie quotidienne. Par exemple, la livraison d'alimentation s'avère être une demande existante plus accentuée en montagne (Cellier-du-Luc et Saint Cirgues en Montagne).

- Les habitants de la plaine apparaissent comme ceux qui souhaitent davantage voir le service de garde d'enfants se développer (Joyeuse et Ruoms, 15 %, pour seulement 6 % à Saint Cirgues en Montagne). Ceci s'explique certainement par le poids plus important des jeunes couples en plaine. Il en est de même pour les services culturels avec la classe d'âge des 20 - 45 ans qui est la plus en attente de ce service.

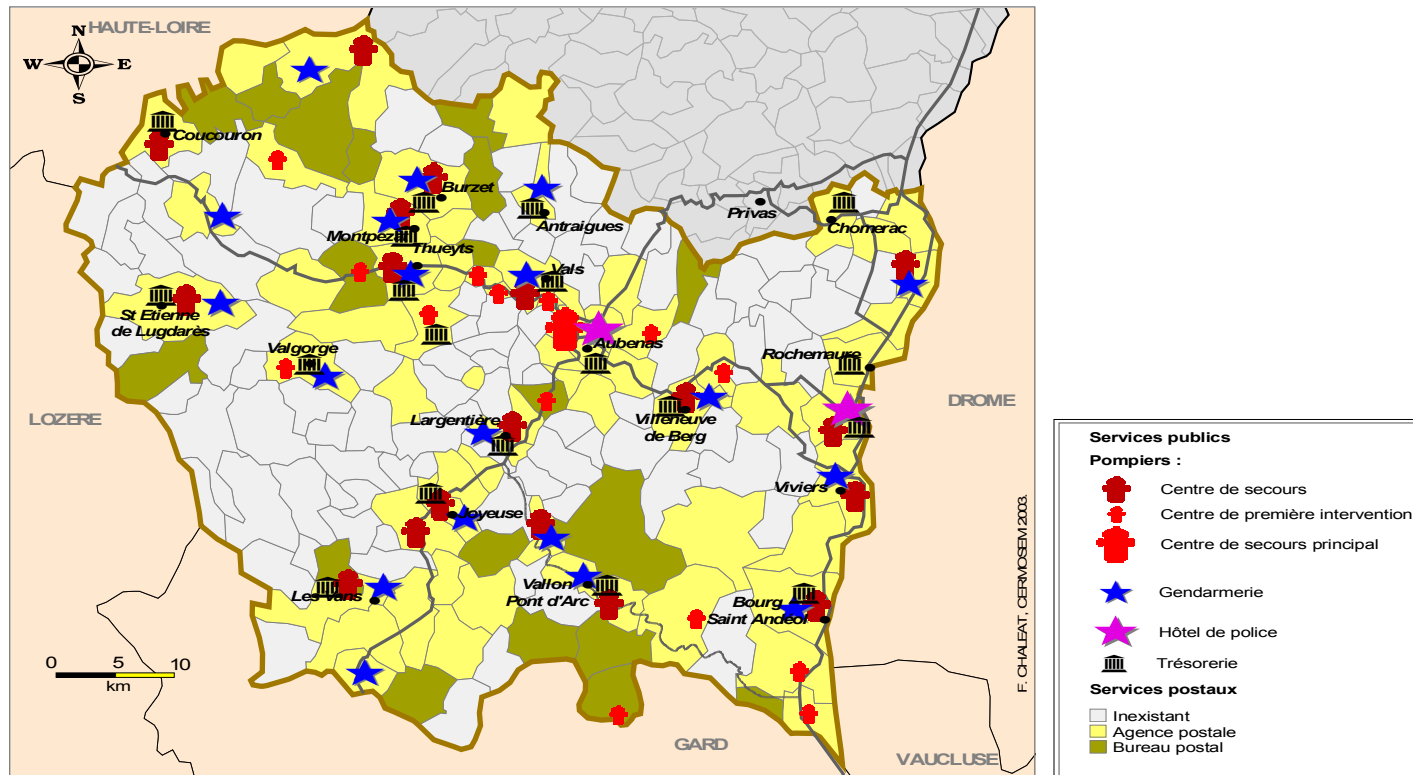
Carte 4 : Les services de santé en Sud Ardèche



Sources : IGN, INSEE IC 1998

Présence des 3 services de santé (médecin, infirmier, pharmacie)

Carte 5 : Les services publics en Sud Ardèche



Sources : SDIS 07, IGN, INSEE IC 1998

3. Du social au juridique : Eléments pour une future plate-forme

3.1. Ages et services : une clé majeure de compréhension de la problématique

Un atelier thématique s'est déroulé sur cette question au printemps 2004. Il a mis en évidence la nécessité d'aborder l'offre de services selon cette approche par les âges de la vie. La question des services liés au vieillissement de la population ne doit pas seulement être perçue sous l'angle sanitaire. Il importe d'ajouter une approche qualité de vie, essentielle pour le maintien prolongé au domicile. De nombreux services existent pour les personnes âgées. Ils sont déjà structurés en réseau. La future plate-forme de services ne doit pas être organisée sans la participation de ces acteurs de la vie sociale du Sud Ardèche.

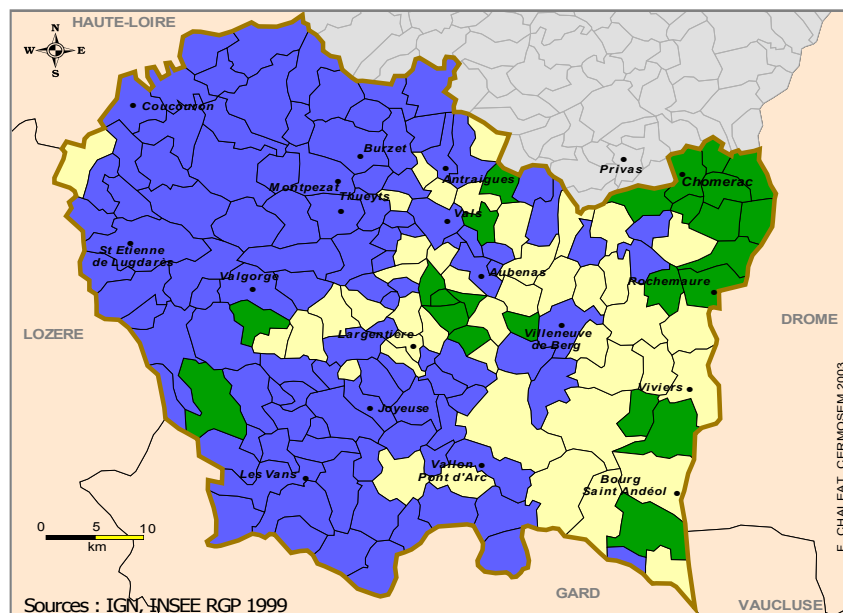
La question de la jeunesse est également une autre clé d'entrée dans le système des services en Sud Ardèche. La garde des enfants doit être imaginée dans une offre de services de la plate-forme. Pour mémoire, les appels reçus par le pôle de services d'Aix en Provence pour les enfants concernent à 50 % les temps de garde inférieurs à 4 h par semaine et à 30 % le périscolaire. Les systèmes de garde « permanents » du type crèche, halte-

garderie, même si ils sont fondamentaux pour la vie collective du Sud Ardèche ne sont pas du ressort d'une plate-forme.

En Ardèche du Sud, comme dans l'ensemble de l'Europe et de la France, le vieillissement de la population a des conséquences sur les demandes en matière de services. Il importe donc d'avoir une offre de services correspondante.

La répartition par âge est contrastée. La part des jeunes (moins de 20 ans) est plus importante dans le couloir rhodanien et dans les vallées. La part des plus de 60 ans est davantage prégnante sur le secteur de montagne, le canton des Vans, de Saint-Etienne-de-Lugdarès (secteurs en bleu sur la carte 6). Au regard de cette répartition et de celle des services publics on peut noter un déséquilibre : peu d'offre de services dans les secteurs vieillissants. Une plate-forme de services pourra assurer aux usagers des territoires vieillissants une offre de services correspondant à leurs besoins spécifiques.

Carte 6 : Age des habitants : un territoire contrasté



Poids des aînés par rapport aux jeunes dans la population en 1999
selon l'indice suivant : [plus de 60 ans / moins de 20 ans]

- Part des jeunes dominante [54% - 81,3%[
- Répartition relativement équilibrée entre les 2 classes d'âges
- Part des aînés dominante [57,45% - 88,3%[

Personnes âgées : de l'autonomie à la dépendance

Les personnes âgées constituent en Ardèche du Sud une population hétérogène (des retraités actifs aux personnes à la limite de la dépendance). Les demandes sont donc très diversifiées :

- aide à domicile (ménage, gardiennage de résidence secondaire par exemple) ;
- transports (bus, taxi) ;
- soins médicalisés ponctuels ou réguliers.

Les réseaux d'aide actuels d'aide à domicile essaient de préserver au mieux l'autonomie de ses personnes. Toutefois, les mobilités professionnelles ou personnelles des individus ne garantissent plus l'entraide familiale de proximité. Ce changement de modes de vie exige de revoir la mise en place d'une aide quotidienne individualisée (adaptation du logement, aide à se laver, à s'habiller, aller aux toilettes). En résumé, les besoins sont identifiés mais le coût et la forme d'organisation des réponses restent à finaliser.

- **Les soins à domicile : infirmières, médecins, hospitalisation à domicile, hôpital de jour.**
- **Les aides non médicales à domicile : aide à domicile, garde à domicile, auxiliaire de vie.**
- **L'assistance médicale à domicile**
- **Embaucher un salarié à domicile : embauche directe ou par l'intermédiaire d'une association, le chèque Emploi-Service, les avantages dont on peut bénéficier.**
- **Les services à domicile : la téléassistance (comment ça marche ? combien ça coûte ?), le portage de repas ou de médicaments à domicile, les coiffeurs à domicile.**
- **Les Transports sanitaires : pour qui ? Combien ça coûte ?**

Les aides non-médicales à domicile : la formation & la tarification

Aide à domicile, garde à domicile, auxiliaire de vie... autant de fonctions indispensables au soutien d'une personne âgée résolue à vivre à son domicile. Ces métiers ne sont pas nouveaux. Ils sont aujourd'hui formalisés et font l'objet de diplômes. Ces professionnel(les) accomplissent des tâches matérielles (courses,

repas, ménage, vaisselle, faire le lit, laver et repasser le linge, travaux de couture), mais ont aussi des fonctions sociales (aide aux tâches administratives par exemple) et psychologiques (soutien moral, lien avec la vie extérieure).

Un service encore rare mérite d'être proposé : le garde malade itinérant de nuit. Un prestataire se rend chez une première personne âgée pour la coucher, puis chez une seconde pour distribuer des médicaments, puis au domicile d'une troisième ensuite pour calmer une crise d'angoisse. L'avantage de ce système est son coût : il permet de répartir **sur plusieurs familles les frais d'une nuit entière de garde.**

Les gardes à domicile sont assez mal prises en charge par la collectivité. Leur coût a toutefois été réduit grâce à l'exonération des charges patronales pour les employeurs et la réduction d'impôts pour les embauches de personnel domestique ou l'A.P.A.

Les caisses de retraite, en particulier la Caisse nationale d'assurance vieillesse, ou celle des commerçants et artisans, ont créé une Allocation de garde à domicile. Son attribution - limitée dans le temps - est soumise à des conditions assez strictes, en particulier en matière de conditions de ressources.

3.1.1. Les entretiens avec les collectivités

Thèmes de discussion :

1. Connaissance d'une plate-forme de services. (Expériences extérieures + une conception de la plate-forme en Ardèche méridionale)- Présentation du projet ;

Objectif : estimer la compréhension de la plate-forme de services, à quelle type de structures cela correspond pour eux, comprennent-ils les enjeux et le contenu de ces structures (prestataires de services, entreprises, rôle des associations, participation des acteurs..).

2. Comment ils perçoivent une plate-forme sur leur territoire, est-ce que cela à un intérêt pour eux en tant qu'élus, pour les habitants de leurs communes, pour les structures, pour les entreprises ;

Objectif : compréhension de la thématique des services, sont-ils familiarisés avec cette problématique.

4. Comment les acteurs perçoivent leur participation matérielle, seraient-ils prêts à accueillir la plate-forme ?

Objectif : participation et implication des élus.

5. Quelles sont les attentes par rapport à ce type de structure ?

6. Avez-vous connaissance de manque de services sur votre territoire ou de demandes des habitants (garde d'enfants, ménage), de services aux entreprises.

7. Est-il possible de concevoir un périmètre spatial comme support pour la plate-forme.

8. Comment envisagez-vous le partenariat local avec les acteurs du territoire, et pouvez-vous identifier actuellement les acteurs relais d'une plate-forme de services ?

Information sur la plate-forme fournies aux acteurs rencontrés :

Une plate-forme de services en Ardèche méridionale : pour quels objectifs ?

En 1999, une enquête (DATAR et IDAP) conduite au niveau national auprès de plate-formes de services montre que les objectifs recherchés sont :

- la création d'emplois ;
- le repérage et la réponse aux nouveaux besoins des populations ;
- la structuration de l'offre de services ;
- l'amélioration de la qualité des services offerts.

La dénomination « plate-forme de services » regroupe des situations contrastées. Dans le cadre du projet en Ardèche méridionale, il est proposé de s'inscrire dans une logique de développement des différents types de services dont ceux actuellement proposés par le secteur de l'artisanat.

Une plate-forme permet de coordonner l'ensemble des services présents sur un territoire afin d'en faciliter l'accès. C'est un outil de développement du territoire ardéchois. Cet outil est donc

bénéficiaire pour les usagers des services mais aussi pour les prestataires (entreprises, associations, etc.). En Ardèche méridionale, cette double entrée est réaffirmée par l'équipe en charge du projet : la plate-forme doit améliorer la situation des particuliers mais aussi celle des entreprises.

La plate-forme ardéchoise va permettre :

- de recenser les prestataires existants sur le territoire ;
- de travailler à leur labellisation (les prestataires membres de la plate-forme signent des conventions : tarifs, charte de l'intervention, etc.). La plate-forme peut également leur proposer des dispositifs de formation permanente ;
- d'informer les usagers sur l'offre de services et de leur proposer diverses modalités de paiement (des plus classiques aux plus innovantes : Titre Emploi Service) ;

Quelle pourrait être l'organisation d'une plate-forme de services en Ardèche méridionale ?

Le territoire de la plate-forme dépend du public concerné et du type de services offerts. Une très grande majorité des plates-formes correspond à un territoire humainement et spatialement cohérent (type structure intercommunale, pays ou département).

Le financement des plates-formes provient de subventions (collectivités, Etat, FSE, Comités d'entreprises, fondations, etc.)

à hauteur de 40 % (moyenne). Le reste des coûts de fonctionnement repose sur les prestataires et/ou les usagers de la plate-forme.

Pour faire fonctionner une plate-forme, le personnel nécessaire est variable selon les ambitions de départ et la nature réelle de la plate-forme. A titre d'exemple, les expériences actuelles emploient entre 0,5 et 8 salariés.

3.1.2. Les apports des entretiens

- Les élus

Les entretiens ont été réalisés auprès des 12 communes de l'enquête. Seules six d'entre-elles ont répondu, en majorité celles situées en secteur de montagne. Les élus ont eu du mal à identifier le portage du projet et dans quel cadre il pourrait s'inscrire. A ce titre, la question du périmètre de la plate-forme est apparue comme un sujet de discussion déterminant : n'est-ce pas aux intercommunalités à gérer cet outil ? Quel est le rôle du Pays , du Conseil général dans cette étude ?

Au niveau des services, une demande en secrétariat ponctuel, en restauration et aide pour les gardes d'enfants sont les trois services évoqués.

Suite aux explications de la plate-forme, la plupart des élus ont eu des difficultés à cerner la constitution de cette forme de développement autant sur le contenant que sur le coût d'une telle

infrastructure. L'ensemble d'entre eux ne souhaite pas porter à titre communal cette initiative.

- Les associations

L'enquête a été effectuée par AMESUD parmi 130 des 1135 associations présentes dans les cinq cantons du Sud Ardèche. La répartition cantonale est la suivante :

Tableau 23 : Les associations (5 cantons du Sud Ardèche)

Canton	Nombre d'associations
Joyeuse	305
Les Vans	291
Vallon-Pont-d'Arc	245
Largentière	207
Valgorge	74
Hors-canton	13
Total	1135

Les cantons des Vans et de Joyeuse ont un tissu associatif développé. C'est le cas aussi pour celui de Valgorge qui au regard du ratio population-habitant a un nombre important d'associations. Pour mémoire, les associations (secteur non-marchand) peuvent produire des services et ont besoin de services.

3.2. Le choix d'un support juridique

L'équipe de projet a travaillé sur quatre types de structures juridiques :

- Association loi 1901 ;
- SCIC (Société Coopérative d'intérêt Collectif) ;
- SCOP (Société coopérative de Production) ;
- SEM (Sociétés d'Economie Mixte).

Celui de SEM a été très rapidement éliminé car la société d'économie mixte est un dispositif trop lourd pour gérer des projets locaux de petite ou moyenne envergure en termes de besoins financiers et logistiques (FN SEM).

De ces trois statuts restants, un seul permet de répondre aux trois objectifs fondamentaux du projet : la SCIC. En effet, par rapport aux deux autres formes juridiques, la SCIC permet de répondre :

- à une stratégie commerciale,
- de mobiliser les partenaires,
- et de s'inscrire dans un projet de développement territorial.

3.2.1. LA SCIC : quelques généralités

La Société coopérative d'intérêt collectif (SCIC), nouvelle forme de coopérative de production, existe en France depuis 3 ans (les Scic sont instaurées par la loi du 17 juillet 2001 modifiant la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération, et confirmées par le décret du 21 février 2002).

Elle s'inscrit complètement dans le sillon coopératif initié au XIX siècle, tout en adoptant des caractéristiques propres à répondre à certains besoins du XXI naissant (social, participation et structuration territoriale).

A ce jour, trente-quatre de ces coopératives d'un nouveau style sont agréées par les préfetures dans des secteurs d'activités très diversifiés : recherche, métiers d'art, sport, musique, services aux personnes, insertion, aide au handicap, habitat social, transports, environnement, gestion des déchets, préservation du patrimoine, bâtiment, bois, commerce bio ou équitable, édition, coiffure, formation, coopératives d'activités. On estime que ces 34 SCIC représentent 10 % du gisement potentiel des SCIC.

Nombre d'actions ne voient pas le jour faute d'outil adéquat qui permette la conjonction du public et du privé. La SCIC peut, si elle le souhaite, inclure dans son sociétariat des collectivités publiques sans décret en Conseil d'Etat⁶. Elle offre un cadre plus

⁶ Loi du 10 septembre 1947 modifiée par la loi du 17 juillet 2001, article 19 septies

souple à un projet de développement qui va pouvoir mieux s'exprimer, via un statut juridique qui incite à collaborer en toute transparence. Cette collaboration privé/public est fondamentale, c'est une des raisons qui nous poussent à vous proposer ce statut aujourd'hui.

La SCIC, comme réponse à la nouvelle donne territoriale issue de la décentralisation

La décentralisation transforme les rapports socio-économiques des territoires. Pour leur permettre de s'adapter, les Scic peuvent aider les collectivités locales à instaurer de nouveaux partenariats.

La décentralisation initiée depuis plusieurs décennies modifie l'encadrement des rapports socio-économiques, les centres de décision se décalent. L'intercommunalité, les pays, l'accroissement des compétences de la Région, la structuration européenne, la mondialisation, créent de nouveaux repères. Ces modifications obligent à emprunter de nouveaux chemins. L'entreprise perd parfois de sa réactivité, certains artisans ont du mal à survivre, et l'association 1901 ne reconnaît plus ses petits qui s'essoufflent....

Le vrai enjeu de la Scic ne réside ni dans une liste d'activités estampillées « d'intérêt collectif », ni dans un ciblage de publics

qualifiés de « en difficulté sociale ». L'utilité sociale et l'intérêt de la Scic se résument en un mot : autrement. Une SCIC, c'est s'organiser « autrement » pour mieux répondre aux besoins d'un territoire.

La nouvelle donne territoriale appelle de nouvelles adaptations : la Scic en est une. Largement inspirée des « coopératives sociales italiennes », la SCIC propose une organisation originale en rassemblant tous les partenaires autour de la même table de décision ! Ils peuvent ainsi devenir co-gestionnaires d'une structure économique d'où chacun doit tirer son parti, le territoire étant le parti pris de tous.

Ainsi des groupes privés, y compris des bénévoles, se saisissent en partie de l'intérêt général dans une structure économique commerciale, en collaboration avec les collectivités. Ainsi le producteur adapte en permanence son produit au souhait et à la solvabilité de l'utilisateur en compagnie duquel il décide. Ainsi le financeur prend la mesure de son risque à l'aune de l'expression de tous les partenaires réunis, et non du seul entrepreneur. Une plate-forme de services (relation offre/demande) rentre totalement dans ces logiques.

La SCIC, de nouveaux partenariats

Entre intérêt public et intérêts privés, l'intérêt collectif de la SCIC réside essentiellement dans l'originalité de son organisation en multisociétariat.

Les SCIC qui existent déjà, à prouver que cette nouvelle forme de coopérative ne vient pas résoudre miraculeusement des difficultés qui n'ont pas été surmontées auparavant, mais qu'elle fournit des moyens opérationnels mieux ajustés à certaines situations. Néanmoins, même s'il ne faut pas voir dans la SCIC, un statut miracle, les travaux actuels montrent que ce statut permet de résoudre une partie des difficultés économiques, fiscales et d'organisation rencontrées par les associations. Pour les collectivités l'avantage est de structurer l'initiative d'un groupe d'acteurs privés autour d'une thématique complexe d'intérêt collectif, sans que pour autant tout repose exclusivement sur elles.

La SCIC, un outil de développement durable

La SCIC est un outil de développement local et durable. Elle vise à créer, consolider, développer et pérenniser de l'activité sur un territoire dans le respect et l'intérêt de toutes les composantes de ce territoire. En bonne société commerciale qu'elle est, elle va générer des excédents ; et en bonne coopérative d'intérêt collectif

qu'elle est, elle va les réinvestir dans sa recherche et son développement. En effet (à une nuance près réglée dans chaque statut) la SCIC est une société commerciale à but non lucratif. Son objectif premier est l'enrichissement collectif du territoire et de ses composantes, pas l'enrichissement individuel de ses sociétaires, ce que d'ailleurs la loi interdit formellement.

Ceux qui la créent, et ce sont forcément les acteurs d'un territoire (parmi lesquels la présence de collectivités publiques est optionnelle), chercheront dans le territoire lui-même les moyens du meilleur développement.

L'ensemble des investissements viendra renforcer l'économie locale de façon durable.

Au sujet des SCIC

« Par rapport à la forme associative, la SCIC nous procure trois avantages : un accès plus facile au secteur marchand, une motivation accrue des salariés en raison du pouvoir acquis au sein de l'instance de décision, et une meilleure mobilisation des divers acteurs, aussi bien les bénévoles que les collectivités locales. Leur participation donne une plus grande crédibilité au projet »

Geneviève Blanc, responsable de l'association « Offres et demandes », Anduze (Gard).

« Le succès de ces entreprises en Italie tient au fait qu'elles ont une authentique démarche entrepreneuriale, une logique de projet, ancrée au sein d'une région avec l'appui de consortiums territoriaux, et non une démarche d'assistance. Lorsque l'on parle de finalité sociale, cela signifie que leur activité ne vise pas l'enrichissement patrimonial mais le service de personnes fragilisées par l'exclusion sociale. Les profits réalisés étant réinvestis dans ce but. »

Enzo Pezzini, spécialiste des coopératives sociales de la Cecop (Confédération européenne des Coopératives de production)

« La coopérative d'utilité collective est un système qui substitue à une logique d'assistance, qui a montré ses limites, une logique de projet, mixant différents partenaires, en ramenant des gens exclus dans le monde du travail. Il faut faire en sorte que les gens se sentent partie prenante d'une démarche collective forte »

Gérard Miquel, sénateur du Lot, président du Syded (expérimentation SCIC)

3.2.2. SCIC et stratégies

Une stratégie commerciale

- En tant que SA ou SARL, la SCIC relève d'un positionnement clair dans le secteur commercial, évitant de ce fait les difficultés liées aux accusations de concurrence déloyale que peuvent rencontrer les associations.

- Une SCIC peut répondre à tout type d'appel d'offre, y compris dans le cas où la Délégation de Service Public proviendrait d'une collectivité locale associée d'une SCIC. Dans ce cas, il faut toutefois s'assurer que le représentant de la collectivité dans la coopérative ne siège pas à la commission d'attribution du marché.

- En terme d'image, le statut associatif est parfois considéré avec une certaine méfiance de la part de clients ou d'organismes financiers, qui font davantage confiance à une entreprise, notamment sur des questions de compétences ou encore de solidité financière. Cette confiance est renforcée par la transparence imposée aux SCIC du fait de son statut de société commerciale.

- La SCIC est une coopérative de production. A ce titre, elle correspond à des projets ne dépendant pas de subventions pour être rentables. C'est pourquoi les règles concernant les aides publiques relatives aux SCIC sont les mêmes que pour toute société (règlements européens du 12 janvier 2001).

- Une association bénéficiant majoritairement de subventions qui souhaite se transformer en société coopérative doit passer d'une logique de subvention (« rendre des services ») à une logique de prestations (« vendre des services »).

Une stratégie de mobilisation des partenaires

La SCIC est un outil pour travailler en partenariat renforcé, pour construire ensemble un projet sur un territoire. L'objectif est de réunir l'ensemble des acteurs locaux ayant un lien avec l'action entreprise par la coopérative. C'est une démarche collective, permettant à chacun de prendre part aux décisions.

« L'utopie » de la SCIC, c'est la prise de décision collective tout en soulignant les différences de chacun.

La SCIC répond au manque d'une structure organisée en multi-sociétariat. Une SCIC est en effet constituée de plusieurs types différents d'associés, chacun étant porteur d'un intérêt particulier. Elle est constituée au minimum de trois catégories d'associés (les salariés, les bénéficiaires, les autres catégories).

Dans le cas d'une association, la transformation en SCIC est également l'occasion de remotiver les bénévoles à l'intérieur d'une dynamique de redéfinition et d'appropriation collective du projet. Trois types de bénévolat ont été identifiés :

- les ex-dirigeants de l'association qui souhaitent pérenniser, transmettre l'activité engagée et qui restent dans la SCIC en tant qu'associés afin de faire bénéficier les autres de leur savoir-faire accumulé ;
- ceux qui accompagnent les salariés à la gestion de la coopérative (mission d'appui-conseil) ;

- les bénévoles qui participent directement à la production.

A titre d'exemple, dans une SCIC ayant pour vocation l'insertion par l'activité économique, il est possible de faire que les fondateurs, les salariés encadrants, les salariés en insertion, les clients et des bénévoles soit en sociétariat.

Tableau 24 : Les acteurs d'une SCIC

Les salariés de la SCIC	Par rapport à une association, intégrer des salariés au sociétariat d'une SCIC leur permet d'avoir une place non limitée et clairement définie au sein de la structure. Ils sont davantage investis dans un projet dont ils sont une des composantes à part entière, ce qui entraîne une implication et une motivation plus fortes
Les bénéficiaires de la SCIC	Ils sont aussi nommés utilisateurs, clients, usagers : Il s'agit de toute personne morale ou physique qui bénéficie de la présence de la SCIC (y compris les fournisseurs ou les financeurs)
Autre catégorie dans une SCIC	Toute personne physique ou morale, de la sphère privée comme de la sphère publique, intéressée par le projet

3.2.3. S'inscrire dans une dynamique de développement local

La SCIC se présente comme une solution pour constituer des partenariats avec des acteurs locaux. De ce fait, elle s'inscrit de manière privilégiée dans une logique de développement local. C'est un des éléments relatifs à son caractère d'intérêt collectif : mobiliser, sur un territoire donné, l'ensemble des ressources.

C'est dans cette perspective que se situe le soutien que peuvent apporter des collectivités locales à une SCIC. Celui-ci peut prendre plusieurs formes : soutien politique mais sans participation au capital, soutien financier (sous forme de subventions), attribution de marchés, entrée au sociétariat, etc. La présence d'une collectivité en tant qu'associée d'une SCIC est souvent vécue comme une caution politique mais constitue rarement un apport financier important en terme de capital.

Si l'appui des collectivités locales du territoire d'action d'une SCIC apparaît comme un élément important (mais pas forcément essentiel, certains projets ne nécessitent pas de partenariat avec les collectivités), celui-ci ne se manifeste pas forcément par la prise de capital. En effet, sur les 27 SCIC agréées à ce jour (au 20 novembre 2003), seules 5 ont des collectivités en tant qu'associées.

A noter que l'implication des collectivités locales est forcément limitée, d'une part au niveau financier, d'autre part au niveau de

l'organisation du pouvoir. Un projet de SCIC peut donc être initié par la sphère publique mais devra être ensuite largement approprié par l'ensemble des acteurs (privés et publics) sur le territoire, notamment autour d'une équipe-projet.

La SCIC relève d'une volonté de développer la participation des acteurs locaux, ce qui implique une politique visant à faire vivre son sociétariat, à renouveler les associés, à veiller à ne pas avoir de sociétaires « dormants ». Dans une dynamique participative autour d'un territoire, se pose notamment la question de la représentation des usagers : Un associé classé dans la catégorie des usagers qui n'aurait plus bénéficié de l'activité de la coopérative depuis un certain temps correspond-il encore à la définition d'utilisateur ?

Les SCIC ont vocation à être toujours en contact avec leur territoire donc à garder une taille leur permettant d'être en lien des acteurs locaux. C'est l'exemple suivi par les coopératives sociales italiennes (dont la forme SCIC s'est inspirée). Lorsque la coopérative a atteint une taille critique au-delà de laquelle l'exercice de la démocratie, l'adéquation de l'offre aux besoins locaux, l'ancrage territorial, seraient altérés, elle favorise la création d'une autre coopérative sur un territoire proche à laquelle elle cède une partie des activités qui l'ont amenée à se développer et transfère une partie de son savoir-faire.

3.2.4. Une SCIC pour se donner un cadre légal plus « contraignant »

La SCIC est régie par les règles relatives aux sociétés commerciales SA ou SARL. Au niveau du nombre d'associés :

- La SARL : de 2 (3 pour la SCIC puisqu'il faut trois catégories d'acteurs différents) à 49 associés ;
- La SA : possible à partir de 7 associés et obligatoire à partir de 50 associés.

Au niveau du capital minimum :

- La SARL : trois parts sociales (pas de montant minimum de la part sociale) ;
- La SA : 18 500 €, libérés d'au moins $\frac{1}{4}$, et 5 ans maximum pour libérer le reste.

Tous les 5 ans, la SCIC doit procéder à sa révision coopérative. Il s'agit d'un audit réalisé par un organisme conventionné qui doit montrer que le droit des coopérateurs est respecté et que les objectifs sont tenus (dans le cas des SCIC, l'objectif est double : économique et social). A partir de ce diagnostic, la révision coopérative doit aussi être un outil d'aide à la pérennisation de l'entreprise.

L'organisation du pouvoir dans la SCIC est relativement encadrée, tout en laissant des marges de manœuvre aux promoteurs du projet, afin de l'adapter en fonction du projet. La

loi SCIC prévoit en effet la possibilité de constituer des collèges permettant de faire des regroupements et de leur donner des poids en pondérant les voix (10 % minimum et 50 % maximum par collège).

Tout critère de constitution de collège est possible, à l'exception du capital (par activité, par type d'associés, par territoire, etc.). Si des collèges ne sont pas constitués, chaque associé dispose d'une voix à l'assemblée générale. Si des collèges sont constitués, chaque associé aura une voix à l'intérieur de son collège lors de l'AG. L'opportunité de créer des collèges oblige à des réflexions, des discussions entre les futurs associés à propos des choix de modalités d'organisation du pouvoir de la coopérative.

Exemple de collègue d'une future SCIC ayant fait le choix de mélanger ses critères de constitution des collègues :

- A. Fondateurs
- B. Projet territoire 1
- C. Projet territoire 2
- D. Projet territoire 3
-

La fiscalité des SCIC est celle de droit commun. Il n'y a pas d'exonérations particulières, elle est soumise aux trois impôts commerciaux : l'IS, la TP et la TVA (en fonction de l'activité).

Adopter des principes de l'économie sociale

La SCIC relève d'une démarche d'utilité sociale et d'intérêt collectif⁷. Il s'agit de notions non définies juridiquement, variables selon le temps et l'espace.

La circulaire du 18 avril 2002 donne quelques indications sur le type d'intérêt collectif que peut développer une SCIC :

- Répondre à des besoins non existants ;
- Répondre à des besoins émergents ou non satisfaits, non assurés par le secteur privé ou le secteur public ;
- S'adresser au plus grand nombre ;

⁷ L'intérêt collectif se différencie de l'intérêt public par le fait que l'intérêt collectif relève d'un engagement de répondre au plus grand nombre mais pas de celui de devoir répondre à tout le monde.

- L'insertion sociale et professionnelle ;
- Le mode d'organisation interne.

La SCIC est une structure à **quasi-non lucrativité**. En effet, une partie des excédents peut être reversée aux associés mais cette part est minime. La très grande majorité des excédents est affectée à une réserve impartageable (indistribuable aux associés) servant au développement et à la pérennisation de la coopérative. Par ailleurs, les porteurs de projet peuvent déterminer dans leurs statuts que la SCIC ne versera aucun intérêt aux parts sociales à ses sociétaires et que, de ce fait, elle est à but non-lucratif.

Il est donc possible d'agir dans le secteur concurrentiel et d'être à but non lucratif ou quasi-non lucratif. Pour autant, une entreprise à but social a tout à fait le droit (et même le devoir) de réaliser des bénéfices et peut tout à fait en redistribuer une partie sans que cela soit incohérent avec son objectif d'utilité sociale.

Contrairement à une société classique, le pouvoir de vote d'un associé ne dépend pas du montant de capital détenu : chaque sociétaire dispose d'une voix à l'assemblée générale (à l'intérieur de son collègue s'il en existe), quelque soit le nombre de parts sociales qu'il possède. C'est le principe de **primauté de la personne sur le capital**.

La SCIC formalise des aspects en terme de fonctionnement, d'organisation qui sont possibles sous la forme associative mais qui n'ont pas de caractère obligatoire, qui ne sont pas bien définis ou prévus dans les statuts des associations. La SCIC apporte donc un cadre plus « contraignant » qui peut, pour certaines associations, mieux correspondre à leurs besoins dans le cas d'une activité commerciale.

3.3. Du financement de la plate-forme

3.3.1. Le Titre Emploi Services

La loi de 1996 sur les emplois familiaux permet aux entreprises qui le désirent, d'aider financièrement leurs salariés qui emploient à leur domicile une personne pour les tâches ménagères ou familiales. L'aide peut être effectuée directement sur le bulletin de salaire et sur justification de factures de structures prestataires de services agréées. Cette aide, non assimilée à un salaire au regard du droit du travail et du droit de la sécurité sociale, est exonérée de charges sociales et de la taxe sur les salaires, dans la limite de 2 000 Euros par an et par salarié. L'entreprise peut également utiliser dans les mêmes conditions un autre moyen d'aide : le titre emploi service.

Qu'est-ce que le Titre Emploi Service

Lancé en juin 1996, le titre emploi service, **à ne pas confondre avec le chèque emploi service**, est distribué et financé en totalité ou en partie par les comités d'entreprises (ou en l'absence de comité d'entreprise par l'entreprise). Les salariés peuvent acquérir ce titre à un coût inférieur au pouvoir d'achat qu'il offre. **Il s'agit d'un système s'apparentant au chèque déjeuner.**

A qui peut-il être attribué ?

- aux salariés des entreprises,
- aux agents de collectivités, d'organismes ou d'établissements publics, d'administrations,
- aux retraités

Quel est le montant de l'aide ?

Chaque comité d'entreprise est libre de décider du montant de l'aide qu'il accorde dans la limite de 2 000 € par an et par salarié. L'aide ne doit pas excéder le montant des dépenses réellement engagées par le salarié. Cette aide est imposable au titre de l'impôt sur le revenu. En revanche, l'ensemble des dépenses occasionnées pour l'emploi à domicile **y compris l'aide du comité d'entreprise** ouvre droit à la réduction d'impôt.

Les potentialités

L'utilisation du ticket-service pourrait concerner l'ensemble des services de proximité compris dans le champ de l'intervention publique plutôt que de se limiter à telle ou telle prestation. En effet, le ciblage sur un service particulier comme la garde d'enfants est coûteux à gérer pour les pouvoirs publics et peut finalement freiner le développement des services de proximité dans leur ensemble. Dans son principe, le ticket-service est un dispositif très simple qui a déjà fait ses preuves : il est analogue à celui des tickets-restaurant, dont le succès ne se dément pas depuis des décennies ; il peut également s'appuyer sur les expérimentations menées à l'aide du titre-emploi-services. L'idée consiste à gérer le temps de prestation grâce à la carte à puces. Quand le prestataire de service arrive chez le bénéficiaire, tous deux introduisent leur carte dans un lecteur spécial. À la fin du rendez-vous, le décompte du temps est enregistré sur ces cartes qu'ils récupèrent. Autorisé par l'arrêté ministériel du 13/09/96, le chèque-emploi-services a montré la validité du principe.

Le Titre Emploi finance des services

L'aide ne doit être versée que pour des activités familiales ou domestiques effectuées à domicile. Quelques exemples permettant de comprendre quels sont les emplois concernés :

- des travaux de ménage ou de repassage,
- garde d'enfant à domicile, aide scolaire pour les enfants,

- garde d'un malade si des soins ne sont pas nécessaires,
- une aide à domicile pour une personne âgée,
- des petits travaux de jardinage,
- la préparation de repas dont le temps passé pour les courses,
- la livraison de repas à domicile (à condition que cette prestation soit comprise avec d'autres d'activité effectuées à domicile),
- des prestations « homme toutes mains », c'est-à-dire des tâches occasionnelles, de très courte durée (moins de 2 h), ne requérant pas de qualification particulière (par exemple : changer une ampoule, un joint, revisser une prise électrique, etc.), qui doivent faire l'objet d'un abonnement auprès d'un prestataire, payable par mensualités et révisable sous préavis de deux mois. Elles ne doivent pas dépasser 600 € par an et par foyer fiscal.

Ce qui n'est pas considéré comme une activité familiale :

- des tâches liées à l'activité professionnelle, du secrétariat par exemple ;
- des services relatifs à la réfection ou à l'aménagement de locaux d'habitation, l'installation ou le dépannage d'équipements domestiques.
- La participation au titre emploi-service ne constitue pas une rémunération pour la Sécurité sociale dans la limite de 1830 € par an et par salarié, elle est donc exonérée de charges sociales ; Elle constitue néanmoins un revenu imposable.

Tableau 25 : Premier prévisionnel de dépenses pour la plate-forme de services

Types de dépenses	Année 1		Année 2		
		Fonctionnement	Investissement	Fonctionnement	Investissement
Animation de la plate-forme	12 mois à mi-temps	30000		12 mois à mi-temps (12*1500)	18000
Service téléphonique		0		12 mois à $\frac{3}{4}$ temps (12*1250) 6 mois à $\frac{1}{2}$ temps (6*850)	15000 5100
Equipement	2 bureaux (2*500) 2 ordinateurs (2*1200) 1 imprimante (1*300) 1 fax (1*300) 2 téléphones (2*150)	Mis à disposition	0	1 bureau (1*500) 2 ordinateurs (2*1200) imprimante fax 2 téléphones (2*150)	500 2400 0 0 300
Location bureaux	Forfait mensuel (500*12)	Mis à disposition		Forfait mensuel (550*12)	6600
Fluides, consommables, ménage	Forfait mensuel (400*12)	Mis à disposition		Forfait mensuel (500*12)	6000
Communication	Forfait annuel	Mis à disposition		Forfait annuel	7000
Téléphone	Forfait mensuel (200*12)	2500		Forfait mensuel (500*12)	6000
Frais de déplacements	100 km/jour* 46 semaines 10000*0.32	7500		100 km/jour* 46 semaines 10000*0.32	7500
		40000	0		71200
		40 000			74400

Dix suggestions pour créer prochainement une plate-forme de services en Sud Ardèche

Cette étude de faisabilité montre tout l'intérêt de créer une plate-forme de services en Ardèche du Sud. Des difficultés pour faire émerger une telle structure innovante sont apparues tout au long de l'étude. Comme dans de nombreux projets le plus délicat est la mobilisation de tous les acteurs porteurs d'objectifs différents (collectivités locales, associations, structures de l'économie marchande).

Les auteurs de cette recherche-action pour lancer prochainement une plate-forme de services en Sud Ardèche proposent dix suggestions.

- **Suggestion 1** : qu'une collectivité locale devienne à titre temporaire le porteur de ce projet initié par des structures associatives.
- **Suggestion 2** : qu'une personne soit recrutée pour six mois à temps complet afin de continuer la mobilisation des acteurs et de construire un plan de financement.
- **Suggestion 3** : placer cette plate-forme de services à la croisée des champs économiques marchand et non-marchand.
- **Suggestion 4** : considérer que la plate-forme de services est seulement une réponse à la mise en relation offre/demande et qu'il n'est pas possible de lui faire porter l'ensemble des réponses aux actuels problèmes des services en Sud Ardèche.
- **Suggestion 5** : retenir l'idée de la création d'une SCIC lors du lancement de l'opération dans la seconde moitié de l'année 2005. La SCIC permettra un financement partenarial (collectivités, prestataires et usagers de services).
- **Suggestion 6** : garder constamment en filigrane que la configuration territoriale du Sud Ardèche (très faible densité de population et distances entre les hameaux) est une contrainte. Ceci impliquera des adaptations par rapport à d'autres expériences de plate-forme de services lancées soit en milieu urbain, soit sur des territoires ruraux davantage denses.
- **Suggestion 7** : retenir l'idée que des services existent à l'heure actuelle sur le territoire et qu'il est primordial de ne pas leur créer de concurrence mais bien d'apporter une meilleure réponse aux besoins des différentes populations.
- **Suggestion 8** : que le Titre Emploi Service, bien qu'actuellement davantage lié aux grandes et moyennes entreprises, est une piste à explorer en partenariat avec les consulaires. Le TES est une des réponses possibles offertes aux PME-PMI pour participer à l'amélioration de la qualité de vie de leurs salariés.
- **Suggestion 9** : La notion de plate-forme de services est complexe. Dans l'hypothèse malheureuse où la diversité des fonctions assurées par une plate-forme de services ne pourrait pas émerger rapidement une hypothèse minimale et provisoire de centre téléphonique pourrait être mise en œuvre.
- **Suggestion 10** : Cinq pistes d'actions primordiales

1. **Volonté politique** : Formalisation d'un projet partagé dans lequel chacun des acteurs de l'Ardèche du Sud trouve sa place et des réponses à ses intérêts. Ce projet partagé conduira les partenaires à formaliser la plate-forme de services. Les partenaires doivent s'engager dans une logique de pérennisation de la plate-forme de services. Le temps minimum semble être de trois ans.
2. **Communication territoriale** : Une importante communication interne au territoire est nécessaire avant le lancement du projet, mais aussi et surtout après son émergence. Une communication externe est également nécessaire pour mobiliser des financeurs externes au territoire (Fondations diverses, Union européenne, Région Rhône-Alpes). L'Ardèche du Sud avec cette plate-forme de services sera innovante en matière de services. Elle doit le faire savoir.
3. Pour faire fonctionner une plate-forme de services, il faut des **ressources matérielles** : la plate-forme de services doit bénéficier d'une logistique moderne, notamment en matière de communication pour répondre rapidement et correctement aux demandes des usagers.
4. **Des ressources humaines doivent s'ajouter aux ressources matérielles** : la plate-forme de services doit se doter d'un personnel formé et ne pas hésiter à participer à la qualification et à la formation des prestataires de services. Ces derniers doivent avoir des qualités relationnelles car ils sont les porte-parole de la plate-forme de services auprès des usagers. La gestion globale et prospective de la plate-forme de services nécessite la mise en place d'un poste de coordonnateur. Dans un premier temps ce poste pourra ne pas être à temps complet.
5. **Un projet innovant qui sera renforcé par une évaluation-action** : pour cette plate-forme de services qui devra bénéficier d'un premier contrat de trois ans, il semble nécessaire de lancer une évaluation-action après 24 mois de fonctionnement. L'objectif sera alors de préparer les évolutions nécessaires à la continuité de l'opération. Cette démarche d'évaluation indépendante devra « écouter » les usagers de la plate-forme de services, les prestataires et les gestionnaires.

Table des documents

Carte 1 : Densité de population communale en France (1999).....	05
Carte 2 : Densité de population (1999) en Ardèche du Sud	05
Carte 3 : Les résidences secondaires en Ardèche du Sud.....	56
Carte 4 : Les services de santé en Sud Ardèche.....	69
Carte 5 : Les services publics en Sud Ardèche.....	70
Carte 6 : Age des habitants : un territoire contrasté.....	72
Figure 1 : Classes d'âges des vacanciers.....	51
Figure 2 : Les différentes périodes de fréquentation des vacanciers.....	52
Figure 3 : La durée du séjour des vacanciers.....	52
Figure 4 : Représentation des classes d'âges des résidents secondaires.....	56
Figure 5 : Représentation du type de propriété possédée par les résidents secondaires.....	57
Figure 6 : Entretien de la propriété : les prestataires de services.....	59
Tableau 1 : Plates-formes de services impliquées dans le développement des services de proximité.	10 et 11
Tableau 2 : Actions et réflexions conduites par quelques plates-formes.....	12 à 17
Tableau 3 : Listes des structures recensées impliquées dans le développement d'expériences innovantes en matière de services.....	18 et 19
Tableau n°4 : L'origine des appels téléphoniques.....	30 et 31
Tableau n°5 : Présentation de l'objet des appels (au 30/09/03)	33
Tableau n°6 : Analyse des demandes des particuliers.....	35
Tableau n°7 : Les demandeurs d'emplois et le pôle.....	38
Tableau n°8 : Structures d'origine des candidats présélectionnés.....	39
Tableau n°9 : Répartition de l'échantillon.....	42

Tableau 10 : Protocole d'enquêtes.....	51
Tableau 11 : Les besoins en services des vacanciers.....	53
Tableau 12 : Fréquentation des services sur leur lieu de vacances.....	54
Tableau 13 : Avis des vacanciers sur l'offre de services.....	54
Tableau 14 : Besoins en services des résidents secondaires durant leur absence.....	58
Tableau 15 : Les besoins en services des résidents secondaires lors de leur présence en Ardèche.....	60
Tableau 16 : L'âge des personnes enquêtées.....	61
Tableau 17: Catégorie Socioprofessionnelle des personnes enquêtées.....	62
Tableau 18 : le type de propriété des ardéchois enquêtés.....	62
Tableau 19 : Les moyens de locomotion pour les déplacements.....	64
Tableau 20 : Age et demandes en services.....	64
Tableau 21 : Les besoins en matière de services.....	65
Tableau 22 : Ou avez-vous eu l'information sur les services que vous utilisez ?	65
Tableau 23 : Les associations (5 cantons Sud Ardèche).....	76
Tableau 24 : Les acteurs d'une SCIC.....	81
Tableau n°25 : Premier prévisionnel de dépenses pour la plate-forme de services.....	87

Introduction : Services de proximité et territoires ruraux.....	01
1. Vers une plate-forme de services en Sud Ardèche : tour d’horizon d’autres expériences en France.....	09
.....	
FICHE N° 1 : PLATE-FORME DE SERVICES DE PROXIMITE DU DOUBS.....	
20	
FICHE N° 2 : OFFICE-SERVICES : PLATE-FORME DES SERVICES A DOMICILE EN PYRENEES ORIENTALES.....	21
FICHE N° 3 : POLE EMPLOI SERVICES HERAULT, PLATE-FORME DES SERVICES AUX PARTICULIERS.....	22
FICHE N° 4 : LA PLATE-FORME DE SERVICES ESP 38/VIVIAL.....	28
FICHE N° 5 QUELQUES INFORMATIONS SUR LE POLE D’ACTIVITES DE SERVICES DE PROXIMITE (AIX EN PROVENCE)	29
2. L’enquête auprès des habitants, des résidents secondaires et des touristes.....	41
2.1. La méthodologie utilisée.....	42
2.2. Présentation des questionnaires d’enquêtes.....	43
2.2.1. Enquête auprès des habitants.....	43
2.2.2. Enquête auprès des Résidents secondaires.....	46
2.2.3. Enquête auprès des vacanciers en Ardèche en vue de l’élaboration d’une plate-forme de services.....	49
2.3. Le diagnostic de la population des vacanciers.....	51
Synthèse des vacanciers.....	55
2. 4. Le diagnostic de la population des résidents secondaires.....	55
Synthèse des résidents secondaires.....	60

2.5. Diagnostic auprès des habitants.....	61
2.5.1. Présentation de la population enquêtée.....	61
2.5.2. Données générales sur les besoins en services et les déplacements.....	62
2.5.3. La question des services en direction de la jeunesse.....	66
2.5.4. La question de la santé et de l'aide aux personnes.....	66
2.5.5. La culture.....	67
2.5.6. L'entretien des biens.....	67
2.5.7. Des demandes en services territorialisées : une base pour la plate-forme ?	68
3. Du social au juridique : Eléments pour une future plate-forme.....	71
3.1. Ages et services : une clé majeure de compréhension de la problématique.....	71
3.1.1. Les entretiens avec les collectivités.....	74
3.1.2. Les apports des entretiens.....	76
3.2. Le choix d'un support juridique.....	77
3.2.1. LA SCIC : quelques généralités.....	77
3.2.2. SCIC et stratégies.....	80
3.2.3. S'inscrire dans une dynamique de développement local.....	82
3.2.4. Une SCIC pour se donner un cadre légal plus « contraignant »	84
3.3. Du financement de la plate-forme.....	85
3.3.1. Le Titre Emploi Services.....	85
3.3.2. Premier prévisionnel de dépenses pour la plate-forme de services.....	87
Conclusion : Dix suggestions pour créer prochainement une plate-forme de services en Sud Ardèche.....	88