

# Dossier



- Depuis longtemps, une large palette de services dans le Languedoc.
- Quatre Marpa dans la Drôme vont s'ouvrir d'ici à 2012.
- Des élus motivés: séminaire sur l'offre de services pour les administrateurs de la MSA des Portes de Bretagne, réunion pour les présidents des échelons locaux dans le Tarn-et-Garonne.

DES TERRITOIRES VIVANTS

# Cap sur les services

Aujourd'hui, les changements de modes de vie font apparaître de nouveaux besoins. Bien identifier ces besoins des territoires de vie et construire des réponses adaptées, telle est l'ambition des « MSA services », progressivement opérationnelles sur l'ensemble de la France pour 2010. Intervenant dans le prolongement naturel des politiques sanitaires et sociales de la MSA mais sur des activités ne relevant pas de la protection sociale, ces services s'adressent à l'ensemble de la population. Exemples: le portage de repas, l'insertion par l'activité économique, les services à la personne, la téléassistance, l'ingénierie de développement de services, la formation... Une offre variée, déclinée avec le concours des élus, non de manière uniforme, mais en fonction de la diversité démographique et sociologique des territoires. Tour d'horizon.

Construire  
des réponses  
adaptées





# Une journée en



**Ces réseaux signeront bientôt une convention de partenariat dans le cadre de MSA Services. Qu'ils s'appellent Présence 30 (Gard), Présence Verte Hérault ou Présence rurale 48 (Lozère), ils couvrent un vaste territoire. Petite chronique pour suivre leur itinéraire sur une journée.**

**F**aire le tour des activités de service à la personne sur le territoire de la Fédération MSA du Languedoc... Pari impossible en une journée de reportage. Une petite sélection s'impose.

7h30: réunion des aides-soignantes du Ssiad (service de soins infirmiers à domicile) de Ganges, dans l'arrière-pays de l'Hérault. Le soleil n'est pas encore levé, elles font le point sur les visites à effectuer dans la journée, tout en prenant le café. Le Ssiad a une capacité de 35 places, mais « *la liste d'attente est longue, car notre réputation par le bouche à oreille fonctionne bien* », affirme l'infirmière coordonnatrice, Marie-Hélène de Troy. « *Nous travaillons sur prescriptions médicales en coordination avec le Clic (Centre local d'informations et de coordination gériatrique), les infirmiers libéraux et la polyclinique Saint-Louis.* » C'est aussi un service indispensable pour certaines familles s'occupant d'un parent âgé en perte d'autonomie ou lourdement handicapé désirant rester le plus longtemps possible chez lui. « *Les aides-soignantes peuvent voir une personne plusieurs fois dans la même journée* », poursuit Marie-Hélène de Troy, « *car certains patients sont totalement dépendants de nous, des infirmiers libéraux et des aides à domicile. Nous travaillons en relation quotidienne avec ces dernières, et partageons notre local avec leur responsable, Maryse Cammal.* »

## **Surtout des personnes âgées**

Minutieusement, l'équipe d'aides-soignantes prend connaissance des informations consignées sur le dossier de chaque personne à visiter, mis à jour la veille au soir. Valérie, Lala, Muriel, Virginie et Sylvie partiront ensuite sur les routes du canton pour leur tournée. Leurs patients sont en grande partie des personnes âgées ou des personnes atteintes de pathologies lourdes. Elles se sont aussi occupées cette année d'une jeune femme en fin de vie, atteinte d'un cancer. Son décès, ainsi que celui de plusieurs personnes âgées éprouvées par l'hiver rigoureux, les a marquées. Cela fait partie de leur métier. Elles peuvent compter sur la cohésion et le professionnalisme du groupe pour passer ces caps délicats. Le Ssiad est très apprécié dans la région. Selon Marie-Hélène de Troy, « *il faudrait pou-*

# Languedoc

*voir bénéficier de plus de places, pour que chaque personne puisse avoir le choix de rester chez elle dans son environnement familial et social le plus longtemps possible.*

Départ pour la Marpa d'Aimargues, dans le Gard. Elle fait partie des six résidences pour personnes âgées regroupées par l'association Ravi (acronyme plaisant de « Rester au village »), elle-même dans l'orbite de Présence 30, l'entité d'offre de services du Gard. La résidence d'Aimargues a ouvert en 1995 et porte le nom d'une grande figure camarguaise, Fanfonne Guillierme, dont le nom évoque les manades et les fiers gardians. Véronique Laisne, la responsable de la Marpa – qui compte dix-huit studios et deux appartements T2 – fait les honneurs des locaux. Le séjour est vaste et dégage une atmosphère chaleureuse. Les résidents, tout en étant autonomes, bénéficient des activités communes et des liens multiples tissés avec le village, les écoles, les associations locales. La coordonnatrice du réseau Ravi, Aline Rafiringa, est présente. Elle brosse à grands traits l'as-



L'équipe du Ssiad de Ganges.

sociation Présence 30, dont les résidences de personnes âgées ne forment qu'une des branches. Toutes activités confondues, le bilan est impressionnant, comme celui de Présence Verte Hérault.



## T é m o i g n a g e

### Martine Laurent, directrice de Présence Verte Hérault

*«Présence Verte Hérault a été fondée en 1966. Sa vocation était de permettre aux résidents de l'Hérault les plus fragiles de rester chez eux, en sécurité et dans des conditions d'hygiène correctes. Le deuxième objectif était de créer de l'emploi dans des zones où il manquait. Puis les missions initiales d'aide à domicile se sont complétées par les services de soins infirmiers à domicile (Ssiad) à partir de 1986, de portage de repas, de téléassistance. Notre partenariat avec la MSA est très fort, mais nous sommes indépendants sur tous les plans. Nous concilions au maximum les exigences de rentabilité et une dimension sociale, ce qui nous oblige à une grande maîtrise de nos coûts pour garder des tarifs raisonnables. Notre finalité n'est pas de faire du profit, mais d'optimiser nos ressources pour pérenniser nos emplois et développer des activités en réponse à de nouveaux besoins. À la différence du secteur marchand, nous*

*mettons réellement l'humain au cœur de nos préoccupations. Ainsi, nous sommes présents jusque dans les zones les plus reculées du département, et nous ne faisons pas de tri entre nos bénéficiaires. Le professionnalisme de nos agents est une priorité: notre budget formation dépasse de loin les obligations légales. De plus, nous élaborons en interne une plateforme de compétences de base et nous préoccupons du reclassement des salariés en inaptitude. Quant à ceux qui travaillent auprès des personnes, nous réfléchissons à la mise en place d'un numéro vert, qui leur permettra de joindre des professionnels à l'écoute en cas de difficulté (décès d'une personne accompagnée par exemple). Dans un environnement qui évolue en permanence, c'est avec nos salariés que nous voulons faire face aux nouveaux enjeux.»*



© Thomas Bousquet



➔ Encore des kilomètres, et retour à Montpellier, où une responsable de Présence rurale 48 est justement présente, car le temps aurait été trop court pour aller jusqu'à Mende. Comme le démontre Nicole Seddik, en dépit d'une géographie compliquée et d'une population moins dense, l'activité de cette association n'a pas à rougir de la comparaison avec ses homologues du Languedoc. Elle est présente sur les trois portions du territoire, Aubrac et Margeride, vallées et Causses, et Cévennes. La concertation avec les deux autres départements se fait naturellement, par des échanges réguliers. À la fin de la journée, les kilomètres ont été nombreux, comme les informations glanées sur l'intense activité des trois associations de services aux personnes du Languedoc. Et encore, c'était juste un aperçu. ■

Thomas Bousquet

### Dans les trois départements

**Présence Verte Hérault réunit deux associations, l'une de services à la personne (aide à domicile, portage de repas, soins infirmiers à domicile) et l'autre de téléassistance. Elle est présidée par Jean-Claude Vidal.**

**Dans le Gard, Présence 30 – présidée par Francis Audema – compte quatre associations (aide ménagère et aide à domicile, services à la personne, association intermédiaire d'aide en milieu agricole et rural, résidences pour personnes âgées).**

**En Lozère, Présence rurale 48 développe des activités d'aide à domicile, de portage de repas et de téléassistance. Son président est Pierre Pontier.**

## « Un creuset **partenarial** »

**Atypique par son histoire et son identité forte, l'offre de services de l'Hérault, du Gard et de la Lozère vit sereinement sa maturité. Pour en témoigner, interview de Marc Héliès, directeur général de la Fédération MSA du Languedoc.**

### **Comment l'offre de services s'est-elle mise en place dans les départements de la Fédération ?**

**Marc Héliès :** Dans nos trois départements, l'initiative de la MSA en matière d'offre de services a commencé par l'aide à domicile. Cela correspondait à un besoin du monde rural, peu satisfait à l'époque par d'autres opérateurs. À partir de là, de nouveaux services se sont progressivement créés, dans les domaines de l'insertion professionnelle, de la téléassistance, des Marpa, des soins infirmiers à domicile... À présent, les associations travaillent sur le chantier des services à la personne issus de la loi Borloo. Nous avons donc démarré dans une situation bien spécifique. Les structures mises en place se sont développées avec professionnalisme, en bénéficiant du maillage territorial de la MSA.

### **Quel est le fonctionnement des trois entités de services à la personne ?**

**M. H. :** Aujourd'hui, elles offrent une large palette de services. Même avec un volume d'ac-

tivité moins important, du fait de sa population moins dense, la Lozère partage avec le Gard et l'Hérault une trajectoire similaire. Ces trois structures, qui disposent de leurs moyens propres, sont distinctes de la MSA avec laquelle elles entretiennent une relation de partenariat. Celui-ci s'exprime de deux façons. Premièrement, elles ont conservé le maillage MSA dans leurs instances et leurs représentations locales, à travers la présence de délégués cantonaux et d'administrateurs. En second lieu, leur partenariat avec la politique d'action sociale de la Fédération MSA du Languedoc agit quotidiennement. À l'heure actuelle, il permet le développement de micro-crèches et celui d'un projet d'aide aux aidants.

### **Comment intégrer la marque MSA Services dans des structures déjà anciennes et bien identifiées ?**

**M. H. :** MSA Services sera mise en œuvre en 2010. Ce sera un creuset partenarial, grâce auquel on pourra suivre les besoins de la population, tout en identifiant ceux de la MSA et de ces associations. ■

*Propos recueillis par Thomas Bousquet*

# « Un manque de structures d'accueil »

Action phare de la MSA de la Drôme en matière d'offre de services, ce sont pas moins de quatre Marpa (Maisons d'accueil rurales pour personnes âgées) qui vont ouvrir d'ici à 2012. La construction de la première d'entre elles vient de démarrer. Des précisions avec Guy Péran, qui en préside l'association de gestion.

## Vous venez de poser la première pierre d'une Marpa. Où sera-t-elle située et qui va-t-elle accueillir ?

**Guy Péran :** Cette Marpa, la « Maison d'Arlande », est construite dans la commune d'Anneyron et devrait être livrée en mai 2010. Elle comptera vingt appartements T1 et deux appartements T2, donc il pourra y avoir deux couples même si ce type d'établissement a pour vocation première d'accueillir des personnes âgées seules. La « Maison d'Arlande » est accessible aux personnes des communes avoisinantes, sans condition de ressources ni d'affiliation au régime agricole. Il y a tout de même une priorité aux résidents des municipalités partenaires du projet.

## Depuis quand la MSA s'est-elle investie dans un tel projet ?

**G.P. :** Cela remonte à une réflexion du conseil d'administration de la MSA au niveau départemental en 2006, relative à l'offre de services sur les territoires. Il a souhaité voir développer des Marpa dans la Drôme. La présidente et le premier vice-président ont pris contact avec le conseil général pour travailler en partenariat et ce dernier a très vite accepté. Nous avons travaillé sur les sites à retenir dans la Drôme. L'objectif était qu'on répartisse bien les Marpa entre le nord, le sud et le centre du département. On est passé de trois à quatre Marpa, car le conseil général en réclamait davantage. Elles se mettront en place d'ici à 2012-2013. Les



sites retenus sont les suivants : Anneyron (nord), Rémuzat (sud), Allex (centre), Luc-en-Diois (est). Après, il a fallu obtenir l'accord des communes concernées et trouver un ➔



➔ terrain. La première d'entre elles à avoir réuni ces conditions a été la commune d'Anneyron, dans le nord du département.

### Qui assure la gestion du projet ?

**G.P. :** Il s'est créé une association de gestion le 2 juillet 2007, que je préside. Elle est composée de trois administrateurs MSA, d'un conseiller général qui est aussi maire d'Anneyron, de deux personnes du conseil municipal, de trois personnes de la communauté de communes, qui en compte dix, de Rhône-Valloire. Le projet touche toutes ces communes et déborde ainsi sur l'Ardèche.

### Comment se passe le financement ?

**G.P. :** Nous avons choisi comme maître d'ouvrage Drôme aménagement habitat (DAH), partenaire habituel du conseil général. C'est DAH qui contracte les prêts et donne une subvention de 84.000 euros. Il s'y ajoute une subvention du conseil général (300.000 euros), un prêt de la MSA (100.000 euros), un prêt de la Cram, divers autres financements par des prêts ou subventions. Le coût total est de 2,6 millions d'euros.

### Combien de temps a pris le lancement du chantier ?

**G.P. :** Nous avons monté le dossier fin 2007, il a été validé le 7 mars 2008. En parallèle,

nous avons demandé le permis de construire, accepté également le 7 mars. Après quoi, il y a eu la procédure d'appel d'offre aux entreprises, qui s'est close le 5 novembre 2008. Les travaux ont été lancés en janvier 2009, et la première pierre posée le 20 mars 2009. Depuis, la commune de Rémuzat a créé son association le 17 mars et prépare actuellement son dossier. Les deux autres Marpa vont démarrer un peu plus tard.

### Toutes ces Marpa s'insèrent-elles dans une démarche d'offre de services ?

**G.P. :** C'est précisément avec elles que nous nous sommes engagés dans une telle démarche. Elle répond à un besoin, car les personnes âgées manquent de structures d'accueil. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous avons obtenu un engagement fort du conseil général, dont le président était présent pour la pose de la première pierre. Dans le secteur d'Anneyron, une enquête de besoin a confirmé que l'attente était forte, et nous faisons le même constat ailleurs. En mars de cette année, les élus du département ont reçu une formation sur l'offre de services avec ceux des autres caisses de la future caisse regroupée (Ardèche et Loire). Les Marpa y figurent en bonne place. C'est sur elles que nous nous concentrons actuellement. La réflexion sur l'offre de services sera effectuée dans le cadre du regroupement. ■

*Propos recueillis par Thomas Bousquet*

**Pose de la première pierre de la Marpa.**  
De droite à gauche :  
Guy Péran, président de l'association et administrateur MSA,  
Alain Genthon, vice-président du conseil général et maire d'Anneyron, Jean-Luc Vincent, président de Drôme Aménagement Habitat, Geneviève Sabatier, présidente de la MSA de la Drôme, Didier Guillaume, président du conseil général et sénateur, Gabriel Biancheri, député de la circonscription.



DR

Les administrateurs de la Fédération MSA des Portes de Bretagne étaient réunis fin mars au Croisic pour un séminaire dont une partie était consacrée à l'offre de services proposée dans les départements du Morbihan et de l'Ille-et-Vilaine. **Retour sur une « première ».**

# Élargir l'éventail des activités

**S**ite magnifique face à la mer, temps quasiment estival... c'est au village de vacances de l'AVMA de Port-aux-Rocs que les administrateurs de la Fédération MSA des Portes de Bretagne – arrivés en car les uns de Vannes, les autres de Rennes – se sont retrouvés pour deux jours... de travail particulièrement dense. Au programme notamment, un thème à la pointe de l'actualité mutualiste : les activités entrant dans le cadre de l'offre de services sur les territoires, la présentation des différentes structures et des métiers qui y sont liés. Répartis en 3 groupes, les administrateurs ont suivi alternativement 3 ateliers consacrés, l'un, aux activités relevant de l'insertion, un autre aux activités liées aux services à la personne et un troisième aux activités basées sur la mutualisation.

## Un laboratoire d'idées

L'occasion de réfléchir, de discuter, de partager, d'échanger, et aussi de rencontrer des acteurs de terrain, salariés des différentes structures qui ont présenté leur métier, leur quotidien, et donné des exemples concrets de mise en œuvre de certains projets.

L'organisation avait été confiée à Catherine Hinry, sous-directrice chargée du développement social et de la mise en œuvre de l'offre de services à la Fédération MSA des Portes de Bretagne, qui jouait le rôle d'animatrice. En introduction ou au cours de leur « parcours » en atelier, les administrateurs ont pu suivre une présentation synthétique de l'Union d'économie sociale (UES) MSA Services par Pierrick Olivier, direc-

teur délégué. Une nécessaire étape – de l'avis même de tous – pour repréciser ses objectifs, son organisation et son fonctionnement. Instrument central de la politique de diversification de la MSA, cette coopérative d'un type particulier regroupe dans une même structure des acteurs de l'économie sociale dans l'objectif ➔





Information, échanges, discussions en ateliers, par petits groupes, avant la restitution des travaux avec tous les administrateurs (photo de droite).



➔ commun de promouvoir, développer un certain nombre de moyens, produits et services; de réduire les frais d'organisation et de gestion; de concevoir et mettre en œuvre des actions de promotion, de communication et de formation; de réaliser toutes opérations financières, techniques, commerciales.

## Créer des synergies

En résumé, devait dire Pierrick Olivier, «*L'UES a pour vocation de fédérer, coordonner et de jouer un rôle de laboratoire d'idées pour développer l'offre de service sur les territoires.*» «*La chance pour nos deux départements, c'est d'avoir une structure en place pour proposer une palette d'activités qui sortent du cadre de notre mission de service public traditionnel. Autrement dit, nous disposons d'un outil et des compétences*», devait ajouter Bernard David, président du Conseil de surveillance de MSA Services. L'UES a servi de lieu d'expérimentation, permettant de confier le développement

d'un projet, d'une activité à la structure sociétaire ad hoc. Exemple, une action innovante portée par Atout Formation («*marque*») formation de MSA Services intervenant au profit des sociétaires mais également auprès des particuliers, des collectivités et des entreprises dans les domaines bureautique, prévention et sécurité, management/marketing, etc) à la demande de la société Socavi, à Languidic, pour promouvoir «*les savoirs fondamentaux des salariés – bases du français et des maths. Une demande hors catalogue, les formations classiques ne fonctionnant pas*», a détaillé Fabienne Sergent, déléguée à la formation. La coopérative est également un moyen de créer des synergies entre les structures. En témoigne le parcours professionnel original de Hervé Tourneux, à la fois technicien chez Amper et comptable chez MSA Tutelles, qui a expliqué comment cette mobilité au sein des sociétaires de l'UES lui permet de «*bénéficier d'un aménagement de temps de travail pour réaliser un projet personnel : faire de la voile*

## Sur le vif...

### ■ Didier Le Pimpec, président Fédération et MSA Morbihan

«*On a découvert l'offre de services d'une manière beaucoup plus complète avec une façon de l'aborder beaucoup plus parlante. Et surtout, cela a montré que nous devons être très réactifs face aux nouveaux besoins.*»

### ■ Raphaël Giffard, administrateur MSA Ille-et-Vilaine

«*Nous avons particulièrement apprécié que les ateliers soient animés par des acteurs de terrain, des gens compétents et passionnés, dont les interventions ont été concrètes et précises.*»

### ■ Daniel Fournier, administrateur MSA Ille-et-Vilaine

«*J'ai désormais des arguments pour dire aux délégués comment la MSA peut être utile à l'ensemble de la population, et inciter les jeunes à s'engager...*»

### ■ Marie-Françoise Travers, administratrice MSA Ille-et-Vilaine

«*La population vieillit, les besoins vont évoluer... il faut dire aux délégués d'être vigilants pour saisir les opportunités qui nous permettent de nous imposer sur ce créneau.*»

### ■ Rémy Coudrais, administrateur MSA Ille-et-Vilaine

«*On a vu que le Morbihan et l'Ille-et-Vilaine avaient des synergies et que les deux conseils pouvaient travailler ensemble; j'ai eu beaucoup de plaisir à travailler avec mes collègues du Morbihan...*»

### ■ Jean Tabart, administrateur MSA Morbihan

«*Nous avons vu que l'offre de services se situait sur le terrain économique. Pour poursuivre ce développement, il importe de valoriser le rôle de notre réseau d'élus sur le terrain; on ne le fait pas assez.*»



© Chantal Guennec

en compétition»; sportif de haut niveau, handicapé à la suite d'un accident, il est aujourd'hui membre du Pôle France Handivoile et prépare les Jeux paralympiques de Londres 2012. Enfin, un autre volet des activités basées sur la mutualisation a été évoqué avec Marpa services, instance départementale d'appui aux Marpa. Marie-Andrée Richard, travailleur social référent Marpa, a souligné l'originalité de ces petites unités de vie pour personnes âgées, initiées par la MSA, «*actuellement au nombre de 8 dans la circonscription de la Fédération*».

## À l'écoute des besoins

Autre atelier, autres activités, celles relevant de l'insertion « professionnelle », mais même approche « métier » originale et concrète que les administrateurs ont particulièrement appréciée. Jean-Jacques Coquelle, responsable de Laser et Atout Services, après une définition des différentes structures appartenant au secteur de l'insertion par l'activité économique, a présenté Laser Intérim, entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) ayant pour finalité «*de permettre à des jeunes peu qualifiés, des allocataires du RMI, des travailleurs handicapés, des agriculteurs en difficulté... - de retrouver un emploi dans les entreprises dites "classiques"* ». «*Nous essayons de déceler les potentiels, les compétences des gens selon les besoins des entreprises. Mais il faut qu'il y ait une volonté d'intégration* », a expliqué Claire Gaiffe, chargée de recrutement, citant notamment l'exemple d'une entreprise qui a recruté une personne handicapée en CDI. En matière d'insertion « sociale », Dominique Baudet, responsable de MSA Tutelles, a fait le point sur l'entrée en vigueur de la nouvelle loi qui réorganise le secteur tutélaire. Intervention qui a été suivie du témoignage de Nadège Billy, déléguée à la tutelle, qui a parlé «*de la gestion d'une mesure de tutelle, de la réception de l'ordonnance du juge à la visite d'ouverture de la mesure*».

Dans le cadre des activités liées aux services aux personnes, une large place a été faite à Amper. L'association a été créée en 1994 à l'initiative de la MSA du Morbihan. Son premier objectif : répondre aux besoins croissants et contribuer ainsi à créer de l'emploi en milieu rural,

devait rappeler Christian Dréanic, directeur d'Amper... Forte de son expérience, l'association s'est adaptée et propose aujourd'hui une palette élargie de services destinés aux particuliers : aide à domicile pour les personnes âgées, handicapées et en retour d'hospitalisation – Denise Le Dorze, cadre de secteur à Amper, a apporté son témoignage –, portage de repas à domicile (qui a démarré début novembre 2008 en Ille-et-Vilaine), ménage et repassage ; jardinage, bricolage ; garde d'enfants, aide aux devoirs... Dernière nouveauté : l'ouverture en mars d'un centre de repassage à Vannes – Atout Services – dont Amper est partenaire. Toujours dans le domaine des services à la personne, Francine Bellucci, conseillère commerciale chargée de développement à Présence Verte Pays d'Ouest, a pour sa part expliqué l'intérêt de l'offre de téléassistance Présence Verte – ses atouts, ses services « plus » (antériorité par rapport à la concurrence, proximité, fiabilité...). Proposé aux particuliers – personnes âgées ou handicapées notamment –, le dispositif équipe aussi désormais des Marpa, EHPAD, maisons de retraite (Maxiveil). La présentation du matériel et les explications d'un technicien ont suscité maintes questions dans l'assistance qui a évoqué le rôle que les délégués pouvaient jouer dans son développement.

## Le rôle des élus

Le séminaire s'est achevé par une restitution des travaux des ateliers, mettant en exergue, au-delà de la satisfaction unanime des participants pour une telle rencontre, la volonté de tous d'aller de l'avant pour développer l'offre de services sur les territoires. «*Il s'agit d'une véritable valeur ajoutée qui renforce notre rôle traditionnel auprès des populations que nous représentons et l'élargit en ouvrant de nouveaux champs de réflexion*, devait dire Bernard David. *Ce qui suppose une approche renouvelée des partenariats et une meilleure connaissance de la répartition des missions de chacun...* » Jacques Rolland, directeur général de la Fédération et président du Directoire de MSA Services, a pour sa part souligné que «*si l'on veut développer l'offre de services, on ne peut dissocier la MSA et MSA services. Ce développement doit se faire au service des intérêts convergents de chacune* ». Gérard Pelhate, président délégué de la Fédération MSA des Portes de Bretagne, devait conclure : «*Tout ce que nous avons vu en matière d'offre de services est vraiment exemplaire... Mais la MSA a beaucoup à faire... et si on veut résister aux sociétés privées, il faut conserver nos valeurs, être à l'écoute des territoires, mutualiser nos moyens...* » ■

Chantal Guennec

## L'économie sociale en bref

Appartenant au tiers secteur, par opposition au 1<sup>er</sup> secteur (le privé), et au 2<sup>e</sup> (le public), l'économie sociale regroupe cinq familles – associations, mutuelles, coopératives, syndicats et fondations – et repose sur cinq principes fondateurs : liberté d'adhésion, non-lucrativité individuelle, gestion démocratique, utilité collective ou sociale du projet, mixité des ressources. Le secteur représente en France 2 millions d'emplois (soit 10 % de l'ensemble des salariés) ; les associations en sont le principal employeur.



© Chantal Guennec

Didier Le Pimpec, président de la Fédération MSA des Portes de Bretagne, avec Jacques Rolland, directeur général.



Dans le Tarn-et-Garonne, les présidents des échelons locaux ont été conviés à une réunion sur l'offre de services. Objectif : leur présenter les services que proposent les associations créées par la MSA et définir ensemble des modalités de coopération avec l'échelon local pour mieux les faire connaître sur les territoires. Retour sur cette initiative avec Françoise Dambroso, responsable de l'offre de services à la MSA Tarn-et-Garonne.

# « Un service global à la personne »

## ► Pourquoi associer les échelons locaux à une réflexion sur l'offre de services ?

**Françoise Dambroso :** Le maillage territorial des élus constitue un atout pour faire connaître l'offre de services MSA auprès de la population, des prescripteurs médicaux et paramédicaux, des acteurs territoriaux. Encore faut-il qu'ils connaissent précisément cette offre, ce qui n'est pas toujours le cas. La journée organisée avec les présidents d'échelons locaux en décembre dernier avait

pour premier objet de leur présenter de façon exhaustive les services proposés par les associations créées par la MSA, leur finalité sociale, les valeurs qui les animent, leur volume d'activités... Pour chacune d'entre elles nous faisons également part des facteurs de fragilité que nous avons identifiés, liés à une notoriété insuffisante ou à des services concurrents. Sur la base de ce panorama

nous avons engagé, dans un deuxième temps, une réflexion avec les présidents d'échelons locaux sur la couverture des besoins sociaux de la population dans leur territoire et sur la façon dont les élus pourraient agir pour mieux faire connaître les services des associations. Il leur a été bien précisé que l'objectif n'était pas de les inciter à agir en force

sur le terrain pour favoriser l'offre de services MSA, mais de faire en sorte que, grâce à l'information qu'ils sont en mesure de relayer, les clients potentiels exercent un choix en ayant connaissance de toutes les offres existantes sur le marché. Après, c'est à nous d'être bons et de faire la différence.

## ► Comment avez-vous organisé cette réflexion ?

**F.D. :** Nous avons choisi de les faire travailler en ateliers pour favoriser leur capacité à apporter des idées en fonction de leur connaissance du terrain, de ce qu'ils voient autour d'eux, de ce qu'ils vivent. Deux groupes thématiques – l'un sur les services à la personne, l'autre sur le volet emploi-insertion – ont été constitués. Chacun désignait en son sein un animateur et un rapporteur. Les échanges et les propositions ont ensuite été mises en commun. Cette forme participative a été appréciée et a très bien fonctionné.

## ► Quels axes d'actions ont-ils dégagés pour le volet services à la personne ?

**F.D. :** Dans ce domaine, les présidents d'échelons locaux ont souligné la forte disparité de l'offre de services d'une commune à l'autre, les communes rurales étant les plus mal loties. Ils ont proposé que les élus de l'échelon local sensibilisent localement les maires, les Aînés ruraux à l'offre de services MSA, ainsi que les candidats à la retraite à l'occasion des réunions d'information. Ils notent également que les élus pourraient jouer un rôle dans le recru-

« Relayer l'information pour que les clients potentiels puissent choisir en toute connaissance de cause »

tement des associations en signalant dans leur entourage des personnes en recherche d'emploi, qui ont un profil adapté. Cette proposition de candidatures locales permettrait également de rapprocher géographiquement l'offre et la demande et d'éviter le coût de déplacements. Enfin les participants ont émis le souhait d'être invités aux assemblées générales des associations afin de mieux en suivre l'actualité.

### Et pour le volet emploi-insertion ?

**F.D. :** Au-delà du repérage des entreprises grosses utilisatrices de main-d'œuvre auxquelles les élus de l'échelon local pourraient faire passer de l'information sur les structures mises en place par la MSA, les présidents ont souligné le rôle de médiateur qu'ils pourraient jouer auprès des employeurs potentiels pour lever les préjugés négatifs qui s'attachent à l'embauche de salariés en parcours d'insertion. Prenant également en compte les idées reçues dont ces salariés peuvent faire preuve vis-à-vis des employeurs, ils ont proposé à l'initiative des élus de l'échelon local l'organisation de rencontres employeurs et salariés à insérer afin que chacun prenne conscience des problématiques des uns et des autres et que leur collaboration éventuelle parte sur une bonne base.

### Quelle suite avez-vous donnée à cette réunion ?

**F.D. :** Au cours des rencontres de l'échelon local de cet hiver, nous avons consacré une partie de l'ordre de jour à l'offre de services MSA en répercutant auprès des élus les pistes d'action évoquées par les présidents d'échelons locaux. L'on sent chez eux une réelle volonté de mettre à disposition tous les atouts dont ils disposent sur le terrain pour que la population agricole et rurale bénéficie de services répondant à des besoins sociaux, qui leur permettent de rester et de mieux vivre sur les territoires. Ils sont prêts à s'investir dans cette mission de service global à la personne au-delà du service public, considérant qu'elle relève aussi de leur mandat d'élu. Ces réunions ont constitué une première étape de sensibilisation. Nous allons maintenant nous attacher à construire concrètement cette collaboration avec les échelons locaux. Dans un premier temps un guide pratique de l'offre de services avec les prestations, les tarifs et les contacts va être diffusé à tous les élus. ■

*Propos recueillis par Nicole Nolfo*



### L'offre dans le Tarn-et-Garonne

#### • Les services à la personne

**Adeose :** service mandataire d'aide à domicile (personnes âgées, retour d'hospitalisation, garde d'enfants, ménage, repassage).

**Présence Verte :** service de téléassistance à domicile.

#### • L'aide à l'emploi et à l'insertion

**Intermede :** association intermédiaire d'insertion par l'activité économique.

**Laser 82 :** entreprise de travail temporaire d'insertion.

**Ademar :** service mandataire de gestion des formalités administratives des employeurs agricoles.

**La Ruche/Ameria :** entreprise adaptée pour des travailleurs handicapés dans la restauration.

À cet ensemble associatif se rattache la **gestion locative des logements réhabilités** dans le cadre du « Programme d'intérêt général relatif au logement des saisonniers agricoles ».