

## Questions à Denis Stokkink

## « La numérisation des SAP participe à la qualité des services »

**La mutuelle Chorum vient de publier, en collaboration avec le think & do tank européen Pour la solidarité, une note d'actualité intitulée « La digitalisation des services à la personne : une opportunité pour les associations de l'aide et des soins à domicile ? » (1). Eclairages de Denis Stokkink, président du think & do tank.**

### Comment avez-vous pris part à ce projet ?

L'association Pour la solidarité, qui existe depuis 15 ans et est basée à Bruxelles, travaille sur les enjeux européens de solidarité. Quasiment depuis les débuts, nous nous intéressons aux services à la personne (SAP), l'un des rares secteurs entrant dans notre cercle de compétences qui se développe sur le plan économique et de l'emploi et qui soit source de cohésion sociale. Il y a quelques années déjà, nous avons mis en évidence l'enjeu du lien entre les SAP et les technologies de l'information et de la communication (TIC), qui sont les deux secteurs les plus créateurs d'emplois au niveau européen pour les décennies 2010-2020.

### Quels sont les enjeux des TIC pour les services d'aide à la personne ?

Il y en a trois principaux, à égalité d'importance. Le premier concerne la qualité des services : l'introduction des technologies de l'information permet une interface plus facile entre l'utilisateur, la famille et l'aide à domicile. Par exemple, grâce à certains outils, une personne âgée peut discuter par vidéo avec ses enfants, tandis que cela permet aux aides professionnelles de vérifier à distance si la personne va bien, si elle n'est pas tombée, d'avoir des éléments d'information en temps réel. Cela tranquillise la famille et permet à la personne âgée de rester au domicile plus longtemps en augmentant sa sécurité. Le deuxième enjeu est celui de l'amélioration de la qualité des emplois des travailleuses (à 95 % des femmes), notamment s'agissant des déplacements qui peuvent être gérés de façon plus rationnelle grâce à des logiciels. Cela peut contribuer à une meilleure conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Enfin, sur le plan de l'attractivité du secteur, des outils de gestion permettent de réduire les risques financiers pour les structures qui peuvent par ailleurs développer une patientèle plus large en octroyant des services plus diversifiés, à la fois à distance et au domicile.

### Avez-vous identifié des écueils à éviter ?

Oui, et il était important pour Chorum et Pour la solidarité de les mettre en évidence, car des risques peuvent naître de cette rencontre entre les SAP et les TIC. Les technologies de l'information ne doivent pas réduire l'aspect humain, il ne s'agit pas d'entrer dans une société orwellienne où tout est géré par des machines. L'aspect humain doit rester au cœur du SAP et c'est la raison pour laquelle, avec Chorum, nous avons travaillé sur ces questions avec des structures de l'ESS [économie sociale et solidaire] qui ont cette priorité (2). Quand les TIC sont au service d'un objectif d'augmentation de la rentabilité des actionnaires, cela se fait aux dépens de la qualité de service et de la vie des travailleurs.

### Comment prévenir de tels risques ?

Il y a d'abord une nécessité de formation des travailleuses pour les associer à l'enjeu de l'utilisation des TIC dans les SAP. Il faut également associer les usagers à la mise en œuvre de ces outils : ne pas les leur imposer, mais faire en sorte qu'ils en aient la maîtrise. Tout cela ne peut se faire que dans les structures qui relèvent de l'ESS, qui placent cette exigence de l'humain au cœur de leur organisation, même si cela entraîne une atténuation de leur rentabilité. Le deuxième élément concerne la taille des structures : il ne peut y avoir une utilisation des TIC dans de petites structures isolées, parce qu'il faut amortir le service sur un nombre d'usagers suffisamment important. Ce lien entre les TIC et les SAP soulève enfin des questions sociétales sur lesquelles le rôle de l'Etat est très important. Il y a celle de la protection des données des usagers, afin d'éviter un risque d'utilisation de ces données dans des domaines commerciaux ou d'assurance. Il faut des règles et des organismes de régulation publics. Il y a par ailleurs un enjeu de cohésion sociale : il ne faudrait pas que les TIC, avec tout ce qu'elles ont de positif pour les usagers, ne soient réservées qu'aux « riches ». Cela nécessite une péréquation des coûts et passe par une organisation des services qui n'est possible que lorsque les structures ont une taille critique et une finalité sociale. •

**Propos recueillis par Emmanuelle Chaudieu**

(1) Etude disponible sur [www.pourlasolidarite.eu/fr/publication/la-digitalisation-des-services-la-personne](http://www.pourlasolidarite.eu/fr/publication/la-digitalisation-des-services-la-personne).

(2) Trois fédérations de services d'aide et d'accompagnement à domicile ont été sollicitées : Adessadomicile, UNA et la Fnaafp/CSF.

## INSERTION – EMPLOI

## Contrats aidés : quatre fédérations du privé non lucratif proposent une réforme

En écho aux nombreuses organisations qui avaient déjà pris parti contre la réduction du nombre de contrats aidés (1), la Croix-Rouge française, la Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne privés non lucratifs (FEHAP), Nexem et Unicancer ont volé au secours de ces dispositifs dans une note du 31 août destinée au gouvernement (2). Les quatre représentants des employeurs de la branche sanitaire, médico-sociale et sanitaire à but non lucratif (BASS) soulignent l'intérêt de ces contrats dans « certains domaines d'activité » qui « sont très insuffisamment attractifs, peu médiatisés et peinent à recruter »... comme « le social et le médico-social ».

Le message est désormais bien connu : l'exécutif envisage de ne financer que 320 000 contrats aidés pour toute l'année 2017, contre 459 000 en 2016... et probablement moins de 200 000 en 2018. « Une très faible minorité de ces contrats aidés se conclut par un emploi durable et un contrat à durée indéterminée », a critiqué le président de la République, Emmanuel Macron, lors d'un discours aux préfets le 5 septembre, estimant que ce dispositif a servi jusqu'ici à « améliorer de manière factice les chiffres du chômage ».

### « Maintenus, mais plus sélectifs »

Pour autant, « des contrats aidés, lorsqu'ils donnent lieu à une qualification, [...] seront maintenus », a-t-il assuré. Ils seront « plus sélectifs autour de quatre priorités », a-t-il promis : « l'éducation nationale, pour l'accompagnement des élèves en situation de handicap », « l'urgence sanitaire et sociale », « l'outre-mer » et « les communes rurales ». Même si les fédérations du secteur social et médico-social s'alarment de coupes qui touchent aussi ce secteur. L'Union des employeurs de l'économie sociale et solidaire (UDES) et l'Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs