

Descriptif succinct de l'expérience :

Les usagers potentiels dans le domaine des services, malgré une véritable offre locale, connaissent mal l'ensemble des possibilités qui leur sont offertes.

Afin de faciliter l'accès aux services pour tous et encourager la création d'activités et d'emplois dans ce domaine, le Parc naturel régional de la Brenne a décidé :

- de rendre plus lisible le secteur des services à la personne sur le territoire du Parc naturel régional de la Brenne en fédérant les structures de services à domicile autour d'un projet commun,
- d'être un observatoire local des besoins des habitants en matière de services à domicile,
- de développer l'activité locale et l'emploi de proximité dans le secteur des services.

Localisation de l'opération :
PNR de la Brenne (France)

Données de cadrage :
51 communes – 33.000 habitants
18 hab/km²

Contact :
Amandine DEROUET
PNR de la Brenne
Le Bouchet 36300 ROSNAY
02 54 28 12 12
a.derouet@parc-naturel-brenne.fr
www.parc-naturel-brenne.fr

Contexte et enjeux pour le territoire / la structure

Une étude réalisée en 2008 par le cabinet RCT sur les services à la population en Brenne a montré l'existence d'une véritable offre et d'une réelle demande dans le domaine des services à la personne. Cependant, un problème persiste : les usagers potentiels connaissent mal l'ensemble des possibilités qui leur sont offertes. Afin de faciliter l'accès aux services pour tous et encourager la création d'activités et d'emplois dans ce domaine, le Parc naturel régional de la Brenne a décidé d'**organiser, structurer et rendre plus lisible l'offre de services à la personne sur son territoire.**

Objectifs de l'action

- Rendre plus lisible le secteur des services à la personne sur le territoire du Parc naturel régional de la Brenne en fédérant les structures de services à domicile autour d'un projet commun,
- Etre un observatoire local des besoins des habitants en matière de services à domicile,
- Développer l'activité locale et l'emploi de proximité dans le secteur des services.

Publics visés

Habitants, entreprises, collectivités et associations du Parc naturel régional de la Brenne.

Procédures et modalités d'actions

L'**expérimentation** de 1001 services a été lancée en janvier 2009. Le Parc naturel régional de la Brenne a confié la maîtrise du projet à une association intermédiaire, Idées en Brenne, implantée sur son territoire depuis 1990. La plateforme est identifiée par un numéro de téléphone unique. La ligne téléphonique est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h sauf le jeudi après-midi. Un répondeur prend les demandes le reste du temps.

1001 services a un rôle d'intermédiaire, de mise en relation entre la demande et l'offre de services. La plateforme prend en compte la demande et oriente immédiatement l'habitant vers la ou les structures les plus proches de leur domicile.

L'habitant appelle ensuite la structure qu'il souhaite.

Toute demande infructueuse est listée.

Les partenaires associés à cette action

Associations et entreprises agréées services à la personne du territoire

Pôle emploi

DDTEFP

CAF

Partenaires locaux (club des entrepreneurs, Relais Brenne initiatives jeunes...)

Les outils, les financements mis en œuvre, le budget de l'opération

Ce type de démarche nécessite une connaissance fine de l'offre. Un premier travail de recensement a été réalisé avec une prise de contact avec les entreprises et associations agréées services à la personne et intervenant sur le territoire du Parc de la Brenne.

Une base de données a été créée reprenant par commune, les structures, les services qu'elle propose et leurs coordonnées.

Un groupe de travail constitué des structures agréées services à la personne et des partenaires a été mis en place pour la création et le suivi de cette opération.

Une évaluation des premiers mois d'activités de la plateforme a été réalisée avec les partenaires.

Du fait du fonctionnement choisi, les coûts de la plateforme restent modestes. En 2009, les coûts de fonctionnement s'élevaient à 17.251 € pour l'association (téléphone, ordinateur, frais d'installation de la ligne, abonnement et communication téléphonique, personnel). Le Parc naturel régional de la Brenne a pris en charge les coûts de communication qui se sont élevés à 3.456 € (cartes, affiches et soirée de lancement).

Une personne a été recrutée au Parc fin 2008 pour le lancement de l'opération (environ 4 mois d'ingénierie).

Financement de l'opération : Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, fonds européens (Leader) et Caisse des dépôts et consignation.

Les problèmes rencontrés et solutions trouvées

Faire connaître ce nouveau service à la population

Les facteurs déterminants de l'action (partenariat, démarche ...)

La communication,

La situation économique et l'image du secteur des services à la personne,

Le partenariat avec les structures de services à la personne.

Les résultats (quantitatifs et qualitatifs)

Le nombre d'appels reste limité : en 2009, 132 appels ont été recensés. Les causes peuvent être diverses et restent difficiles à identifier : méconnaissance de la plateforme, structures de services déjà connues des habitants, réticence de la population locale à faire appel à des tiers pour réaliser les tâches quotidiennes, situation économique, etc.

Toutefois, le rôle d'observatoire recherché par la mise en place de 1001 services est intéressant. En effet, 1001 services a su répondre à toutes les demandes de services, ce qui révèle une offre « quantitativement » suffisante et adaptée aux demandes des habitants. Aucune demande de services inexistantes sur le territoire n'a été faite auprès de la plateforme.

Enfin, cette opération a permis de réunir les entreprises et associations de services autour d'un projet commun, ce qui n'avait pas encore été fait sur le territoire.

Les perspectives

La période d'expérimentation a été prolongée sur 2010. Nous continuons de communiquer sur ce service. Un bilan sera réalisé en fin d'année avec les partenaires pour réfléchir au devenir de celle-ci et à la mise en place d'autres actions éventuelles.