

ISSN 1666-4892

La economía social en los servicios a
domicilio: una innovación institucional más
que organizacional

Christian Jetté, François Aubry, Yves Vaillancourt

Documento 53

AUTORIDADES

DECANO
Alberto Edgardo Barbieri

VICEDECANO
Miguel Angel Vicente

SECRETARIO DE
INVESTIGACIÓN Y DOCTORADO
Eduardo Scarano

DIRECTORA DEL INSTITUTO DE
INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y MATEMÁTICAS
SECCIÓN ADMINISTRACIÓN
María Teresa Casparri

DIRECTORA DEL CENTRO DE
ESTUDIOS DE SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO
Mirta Vuotto

La economía social en los servicios a domicilio: una innovación institucional más que organizacional

1

2

3

4

Christian Jetté , François Aubry , Yves Vaillancourt

Introducción

El establecimiento de una red de un centenar de empresas de economía social en ayuda doméstica (EESAD) en el conjunto de regiones de Québec constituyó uno de los cambios más significativos en el campo de los servicios de mantenimiento a domicilio durante los años 1990. Estas empresas de economía social prestan servicios principalmente de mantenimiento doméstico liviano a personas con incapacidades o pérdida de autonomía. Nacieron en el momento de realización de la Cumbre sobre la economía y el empleo que tuvo lugar en Québec en 1996 reuniendo en una misma mesa a representantes gubernamentales, patronales, sindicales y, por primera vez, a representantes de la economía social. Esta cumbre tuvo por objeto aportar soluciones a los déficit presupuestarios estructurales del Gobierno de Québec y reactivar la economía y el empleo. En este contexto, la creación de las EESAD permitiría responder a las necesidades crecientes de la población en términos de servicios de ayuda doméstica, creando al mismo tiempo nuevas oportunidades de inserción en el trabajo para las personas sin empleo.

El objetivo de este artículo es examinar si la aparición e institucionalización de la red de las EESAD también constituyó una fuente de innovaciones sociales. A partir de una investigación que llevamos a cabo sobre estas empresas entre 2000 y 2003⁵, enfocamos las dimensiones de análisis que permiten delimitar la cuestión de las innovaciones sociales en las EESAD.

El texto se divide en cuatro partes. La primera tiene por objeto recordar, por un lado, algunos elementos teóricos relativos a la innovación social y, por otro, indicar los aspectos de la definición que utilizamos para estudiar este tema. En la segunda parte, hacemos una breve referencia a las principales fases de desarrollo de las empresas de economía social en ayuda doméstica en Québec con el fin de determinar si el establecimiento de esta red de empresas constituyó realmente una innovación social en el ámbito de los servicios a domicilio. Esta contextualización histórica nos permitirá, en una tercera parte, analizar los nuevos acuerdos institucionales que marcaron la aparición y el desarrollo de las EESAD desde 1996. Finalmente, la cuarta parte del texto se dedica en especial a la dimensión microsociológica de las EESAD con el fin de evaluar si estas empresas constituyen un terreno fértil para la innovación social. En conclusión, intentaremos

¹ Título original "L'économie sociale dans les services à domicile: Une innovation davantage institutionnelle qu'organisationnelle" en *Rev. Economie et solidarités* Vol. 36 n°2, 2005. Presses de l'Université du Québec.

² Profesor adjunto. Escuela de Servicio Social. Université de Montréal

³ Investigador. Laboratorio de investigación sobre las prácticas y políticas sociales (LAREPPS-UQAM).

⁴ Profesor asociado CRISES, ARUC en economía social y LAREPPS. Université du Québec à Montréal

⁵ Este texto se basa en los resultados de un proyecto de investigación titulado Las empresas de economía social en ayuda doméstica (EESAD): de la experimentación a la institucionalización (Vaillancourt, Aubry et Jetté, 2003a). Los objetivos del estudio consistían en realizar un balance global de las actividades de las EESAD desde el punto de vista social y económico, delimitar sus condiciones concretas de emergencia y caracterizar los procesos de institucionalización de los que son objeto. Los resultados del estudio se tomaron de un análisis sectorial global de la situación de la economía social en los servicios a domicilio en Québec (base de datos del RAMQ, documentos gubernamentales, entrevistas a informantes clave, etc.) así como del análisis de 13 monografías de EESAD distribuidas en siete regiones de Québec (Estrie, Laval, Montérégie, Montreal, Québec, Bas-du-fleuve et Saguenay-Lac-St-Jean).

definir algunos factores que pueden haber frenado la capacidad de innovación de estas empresas y algunas condiciones a instaurar para liberar aún más su potencial de innovación.

La innovación social: un concepto polisémico con diversas variables

No se encuentra en la literatura científica una definición verdaderamente consensuada respecto del concepto de innovación social. Al contrario del concepto "innovación tecnológica", al cual se asocia frecuentemente (CST, 2000), el de innovación social no es objeto de un corpus teórico bien definido a partir del cual sería posible captarlo en su integralidad (OCDE, 2005). No obstante debemos mencionar que esta idea de innovación social en el seno de las organizaciones resulta una preocupación creciente tanto para los investigadores (Lévesque, 2004), como para los gobiernos (Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture, 2005) y para quienes intervienen en el tercer sector en Québec (Rheault et al., 2000).

El presente texto, no pretende someter el conjunto de las definiciones propuestas por la comunidad científica a un debate en profundidad puesto que esto excedería ampliamente el marco de este artículo. Nuestra demostración tiende sencillamente a analizar el desarrollo de algunas organizaciones de la economía social respecto de su contribución al establecimiento de algunas innovaciones sociales en el ámbito de los servicios a domicilio. Este objetivo nos obliga a definir de manera más precisa lo que entendemos por el concepto de innovación social, incluso si su representación es aún objeto de debates en los medios científicos.

Al respecto, nos basamos en primer lugar en los elementos de la definición desarrollados en 1999 por Camil Bouchard (1999) en el marco de los estudios encomendados por el Gobierno de Québec a un grupo de Trabajo sobre la innovación social. Éste definió la innovación social como "todo enfoque, práctica o intervención [...] puesta a punto para mejorar una situación o solucionar un problema social y que encuentra quien se apropia en el campo de las instituciones, organizaciones, y comunidades" (Bouchard, 1999, p. 2). Esta definición tiene el mérito de englobar las innovaciones que surgen a la vez en las grandes estructuras sociales (políticas, programas, partenariados, etc.) y en aquéllas que se desarrollan dentro de las organizaciones y empresas y esto, tanto en sus dimensiones institucionales como organizacionales. Engloba las dimensiones macro y microsociológica de la innovación, lo que nos permite analizar a las EESAD como innovación en el plano de las políticas sociales (dimensión macro) así como en el plano de su funcionamiento interno (dimensión micro).

No obstante debemos precisar que toda novedad no es sinónimo de innovación y que las prácticas calificadas como innovadoras deben dar lugar a mejoras o aportar soluciones concretas a situaciones o problemas vividos anteriormente. Hay pues un elemento de transformación fundamental en el concepto de innovación social que remite a una forma diferente de asumir los problemas o necesidades sociales (Paravano y Bretesche, 2001, citado en Cloutier, 2003) que favorecen el bienestar de las personas y colectividades (Chambon, David y Devevey, 1982). Algunos investigadores destacaron también el carácter colectivo de los procesos de elaboración y puesta en marcha de las innovaciones sociales puesto que ellas surgen a menudo de la concertación y la colaboración entre organizaciones (Petitclerc, 2003; Lévesque, 2002). De allí la importancia de la diversidad de actores y de su participación en todas las etapas de un proyecto de intervención sobre una problemática social, "de la toma de conciencia del problema a su puesta en marcha, pasando por la identificación de las causas y la elaboración de soluciones" (Cloutier, 2003, p. 38). La innovación social corresponde entonces a un "proceso social" que puede estar basado en nuevos conocimientos o nuevas disposiciones de los conocimientos ya existentes (CST, 2000, p. 5). Muy frecuentemente ellas son el resultado de un "bricolage social" que surge de un contexto de crisis o de una necesidad de cambio (Bouchard, 1999).

Por otra parte, si es razonable pensar que en el plano de las relaciones sociales, la economía social es innovadora "por definición" -al menos, en su fase emergente o de experimentación- puesto que evidencia nuevos actores que intentan responder a necesidades o aspiraciones no cubiertas por el mercado o el Estado (Lévesque, 2002), de ninguna manera esto significa que este aspecto innovador va también a caracterizar el conjunto de sus componentes organizacionales. Esto depende en realidad de las modalidades en las cuales se inscriben estas organizaciones, del tipo de regulación que las estructuran y de las formas adoptadas por las distintas organizaciones que son resultantes. Es pues la caracterización del conjunto de estas formas estructurales y de los

procesos que las acompañan lo que permitirá pronunciarse sobre el carácter innovador de estas organizaciones durante su fase de desarrollo y consolidación.

Al respecto, la participación posible de distintos actores (usuarios, productores de servicios, ciudadanos, etc.) en el funcionamiento de los organismos de la economía social desde hace tiempo se considera como uno de los elementos centrales de sus características innovadoras con relación a las instituciones públicas y a las empresas del sector privado. Esta participación permite ajustar mejor la oferta a la demanda de servicios, disminuir las incertidumbres en cuanto a la calidad de estos mismos servicios y garantizar una mejor representación de los intereses diversificados que pueden manifestarse en el seno de una organización (Laville, 2005; Borzaga, 1997). Para estar en condiciones de evaluar adecuadamente la amplitud de esta participación (y en consecuencia confirmar la presencia de la innovación), es importante establecer una distinción entre el potencial participativo y democrático que permiten las estructuras de una cooperativa o de una organización sin fines lucrativos (OBNL) y la tensión real de estas estructuras suscitada por los distintos actores interesados. Más allá de la presencia de dispositivos participativos, hemos examinado la acción de los actores en el seno de estas estructuras a fin de validar el grado real de aplicación de estas prácticas innovadoras en varias organizaciones. En otros términos, no es suficiente para las EESAD, dotarse de estructuras de participación para que podamos afirmar su carácter innovador; deben también demostrar la verdadera movilización de los protagonistas implicados en el funcionamiento de las empresas ya que de lo contrario la innovación permanece sin sustancia, tal como ocurre con un equipo tecnológico que hubiese olvidado conectarse a su fuente de energía.

Una vuelta a la historia de las EESAD

Haremos una breve referencia a los hechos destacados de la historia de las EESAD con el fin de comprobar si su aparición permitió verdaderamente responder a necesidades no satisfechas por el Estado o el mercado. Recordemos que la respuesta a esta cuestión permitirá confirmar la proposición que pretende que la economía social represente en sí una forma de innovación, puesto que responde generalmente a necesidades o aspiraciones olvidadas por los otros actores sociales (Lévesque, 2002).

Las EESAD nacieron durante los años noventa en un contexto de crisis del Estado benefactor y de envejecimiento de la población. A partir del final de los años ochenta, los servicios sociales y de salud de Québec conocieron múltiples transformaciones. Es el caso, en particular, de los servicios de apoyo a domicilio, y más concretamente de los servicios de ayuda doméstica. Integrados en primer lugar a la canasta de servicios de la red pública de salud y los servicios sociales, estos servicios de ayuda doméstica son progresivamente retirados de los establecimientos públicos durante los años ochenta para ser confiados a empresas privadas o asociaciones sin fines de lucro. No obstante, esta nueva división de las responsabilidades en el ámbito de los servicios a domicilio conoce algunos fracasos. Los recursos asignados por el Estado a las asociaciones sin ánimo de lucro son a menudo insuficientes e implican el cierre de algunas organizaciones, mientras que la rentabilidad de las agencias del sector privado con fines de lucro se mantiene gracias a la aplicación de una política de flexibilidad regresiva de los empleos y el otorgamiento de una escasa remuneración a los empleados (Vaillancourt et Jetté, 1997). En un caso como en otro, la calidad de los servicios y empleos se veía comprometida. Además esta situación favorecía el desarrollo del trabajo en negro, una forma de actividad que escapa a toda forma de regulación estatal.

Un nuevo enfoque debía encontrarse para hacer frente a los desafíos que planteaba el aumento de la demanda de servicios en el contexto de restricciones presupuestarias del Estado. Por ello, después de haber sido objeto de algunas experiencias provenientes de la sociedad civil a principios de los años noventa, algunas organizaciones de ayuda doméstica conocieron, a partir de la Cumbre sobre la economía y el empleo de octubre de 1996, un proceso de institucionalización que condujo a la constitución de una red que contaba con más de un centenar de empresas de economía social en ayuda doméstica (EESAD) en el conjunto de las regiones de Québec. Este brillante desarrollo fue posible por la creación, en 1998, por el Gobierno de Québec, del Programa de exención financiera de los servicios de ayuda doméstica (PEFSAD). Este programa permite a las empresas financiarse a partir de subvenciones pagadas a los usuarios que pueden así adquirir los servicios necesarios para el mantenimiento de su hogar. Estas subvenciones varían en función del estatus, ingreso y tamaño de los hogares. El programa tiene por objeto, por una parte,

restablecer la solvencia de la demanda para este tipo de servicios y, por otra competir con el sector privado, especialmente el trabajo en negro, muy extendido en este sector de actividad. Estas nuevas empresas de la economía social (cooperativas u OBNL) proveen servicios de mantenimiento doméstico liviano (hogar, lavado, comida sin dieta y oferta de trabajos estacionales) y trabajo manual pesado del hogar a personas con incapacidades o pérdida de autonomía y, en menor medida, a hogares activos⁶.

La decisión de institucionalizar estas empresas se origina en una serie de manifestaciones y consultas en torno de las demandas para el desarrollo de infraestructuras sociales impulsadas por los grupos de mujeres en el marco de la Marcha del pan y de las rosas de 1995. Estas reivindicaciones han sido retomadas en parte en el informe "Entre la esperanza y la duda" del Comité de orientación y concertación sobre la economía social (1996), formado por representantes del movimiento de las mujeres y funcionarios del gobierno de Québec. Este informe proseguía las críticas de los programas de empleabilidad expresados durante la fase de experimentación por varios promotores de proyectos y protagonistas de algunos movimientos sociales. Ponía también de relieve la importancia de crear empleos decentes en estas empresas, sobre todo porque se trataba de puestos ocupados en su gran mayoría por mujeres.

En consecuencia, algunos puntos del informe del Comité de orientación y concertación sobre la economía social fueron mantenidos por el *Chantier de la economía social* (nueva estructura de representación conectada también a la Cumbre de 1996). Este propuso al Gobierno de Québec en su informe "Atreverse a la solidaridad", en la Cumbre de octubre de 1996, financiar una veintena de proyectos, en particular, una red de empresas de economía social que trabajase en el ámbito de la ayuda doméstica (Chantier de la economía social, 1996).

Después de algunas vacilaciones en cuanto al tipo de empresa a desarrollarse, la elección del Gobierno de Québec se detuvo finalmente sobre un modelo cuya producción de servicios no competiría (al menos en principio) con el de los establecimientos del sector público. Es decir que en teoría, la canasta de servicios ofrecidos por las EESAD se limitaría esencialmente a los servicios de mantenimiento doméstico liviano y pesado, y a la preparación de comida sin dieta⁷. De esta forma los empleos ofrecidos por estas empresas serían de carácter permanente. Por el contrario, ninguna forma jurídica particular fue privilegiada y la legislación dejó a los promotores la libertad de elegir entre el estatuto de OBNL o el de una de las distintas formas de cooperativas (cooperativa de trabajadores, de usuarios, o de solidaridad), lo que abría la vía a la participación de distintos actores en la gestión de estas empresas (principio del multi-stakeholders). Como fue destacado, el proceso de institucionalización se completó con la instauración del programa de exención financiera del Gobierno de Québec (PEFSAD), que persistió en 2001, garantizando la solvencia de la demanda para los servicios de ayuda doméstica, y por la asignación de subvenciones para el inicio⁸. Este proceso de institucionalización confiaba la exclusividad del sector de ayuda doméstica a la economía social puesto que solamente las EESAD podían acreditarse en el PEFSAD.

⁶ Los hogares activos designan a los usuarios que a menudo ocupan un empleo y que utilizan los servicios de las EESAD para alivianar la carga de las tareas domésticas a su domicilio. En la óptica gubernamental, la oferta de servicio a esta clientela tenía por objetivo principal combatir el trabajo en negro.

⁷ Indicamos "en teoría", puesto que nuestras investigaciones demostraron que los servicios ofrecidos por ciertas EESAD sobrepasaban esta canasta de servicios implicando servicios de higiene y otras tareas vinculadas a los servicios de asistencia personal que dependía generalmente de los auxiliares familiares en CLSC (Vaillancourt, Aubry et Jetté, 2003b).

⁸ Este proceso de institucionalización también se acompañó de la instauración de dos agrupamientos nacionales: el Grupo de las empresas de economía social en ayuda doméstica de Quebec (REESADQ), que contaba con alrededor de 70 miembros (OBNL y cooperativas), y la Federación de las cooperativas de servicios a domicilio de Quebec (FCSDQ), que agrupaba una treintena de miembros (todos de cooperativas) en 2003. Precisemos no obstante que el sector ha conocido dificultades desde esta fecha y que el número de miembros en estos dos agrupamientos disminuyó sensiblemente desde hace tres años. Así, a principios de 2006, el REESADQ solo contaba con 43 miembros. En cuanto al FCSDQ, no fue posible obtener cifras exactas sobre su membresía. Sin embargo, informadores contactados a principios de 2006 acordaban respecto a la disminución de su personal.

Las características innovadoras de las EESAD en el plano de los arreglos institucionales

Luego de este breve repaso de la historia de las EESAD e inspirándonos en los elementos de la definición de innovación social citados en la primera parte, es posible destacar cuatro características de esta red de empresas que constituyen al principio una innovación social importante como nuevo arreglo institucional en el plano social.

1) La creación de las EESAD: una respuesta colectiva aportada por los actores sociales antes marginalizados.

Las EESAD nacieron como resultante de una acción colectiva establecida por distintos actores sociales preocupados por la cuestión social. Estos proyectos, en sus fases de experimentación e institucionalización, fueron conducidos o apoyados por una gran variedad de actores algunos de los cuales provenían de movimientos sociales, principalmente el movimiento de las mujeres y por grupos de ancianos (Saucier et Légaré, 2003; Corbeil, Descarries et Malavoy, 2003). Estos movimientos contemplaban una organización más democrática y más cercana a la gente en el caso de algunos servicios a la población, así como un mayor reconocimiento del trabajo de las mujeres, a menudo encubierto y precario. Se pretendía asumir de manera diferente (es decir, colectiva y democráticamente) los servicios requeridos por las condiciones de salud de una parte de la población. Las EESAD constituyen una innovación en el plano de los arreglos institucionales puesto que son el fruto de un proceso de acción colectiva que recurrió a actores sociales marginalizados en la situación previa.

2) La creación de las EESAD: una respuesta a necesidades no cubiertas (o parcialmente cubiertas)

En lo concerniente al desarrollo socioeconómico, las EESAD representan una innovación social porque aportan una respuesta inédita a la crisis del Estado benefactor al asumir servicios no asumidos u olvidados por el Estado en el ámbito de los servicios a domicilio. Como antes se indicó, los servicios de ayuda doméstica fueron despojados gradualmente por parte del Estado durante los años ochenta, lo que implicó problemas recurrentes de continuidad y calidad de los servicios. En el plano de la cantidad y la calidad de los servicios que ofrecen, las EESAD representan una innovación puesto que estas empresas prestan servicios que antes eran escasamente asumidos por los CLSC, o prestados por empresas privadas o trabajadores autónomos por la mediación del trabajo en negro (Vaillancourt et Jetté, 2003).

3) La creación de las EESAD: una respuesta por la que se combinan a la vez objetivos sociales y económicos

Nacidas de una Cumbre referente a la economía y el empleo, las EESAD fueron objeto de una atención especial por parte de los actores sociales que hicieron su promoción con el fin de combinar objetivos a la vez sociales y económicos en su misión. Las EESAD contribuyen así a la mejora del bienestar y la calidad de vida de las personas, por una parte, retrasando o permitiendo evitar la institucionalización de las personas que tienen incapacidades y, por otra parte, dando trabajo a las personas excluidas del mercado laboral. Así, en 2005, más de 76.000 personas habían recurrido a los servicios de estas empresas. La gran mayoría eran mujeres solas (alrededor de 80 %) y más de un 60% de los usuarios tenían más de 65 años. Por el lado de los empleos, se contaba a 6.000 personas ocupadas en las EESAD, 90% de las cuales eran mujeres. Este interesante dato corrobora el papel desempeñado por las EESAD entre la población excluida del mercado laboral ya que un 81% de las personas empleadas estaban desocupadas antes y un 52% eran beneficiarias de servicios del seguro-empleo o de la asistencia-empleo (seguridad del ingreso)⁹.

4) La creación de las EESAD: una realización que proviene de la economía plural

El advenimiento de las EESAD constituye una innovación social debido a que movilizan recursos procedentes del mercado (contribución financiera de los usuarios), de la redistribución

⁹ Estadísticas provistas por el *Chantier* de la economía social.

(contribución no mercantil del Estado a través del programa de exención financiera y de otras contribuciones), y de la reciprocidad (contribución no monetaria en forma de donación por parte de los administradores y miembros). Es en este sentido que se puede decir que las organizaciones de la economía social (y por extensión de las EESAD) son en sí una innovación en el plano social puesto que su funcionamiento se basa en una pluralidad de principios económicos, al contrario de las organizaciones de los sectores privados y públicos que recurren prioritariamente a un único principio (principio de redistribución para el Estado y principio mercantil para las empresas privadas). Recordemos que esta dinámica de economía plural favorece un mejor equilibrio entre los tres polos de desarrollo económico, evitando que uno de ellos hegemonice las instituciones de la sociedad (Caillé, 1994; Laville, 2001).

Las características innovadoras de las EESAD en el plano de las empresas

Como acabamos de apreciar, la instauración de una red de un centenar de empresas de economía social en ayuda doméstica sobre todo el territorio de Québec constituye en el plano de los arreglos institucionales (dimensión macrosociológica) una innovación social importante. Conviene sin embargo interrogarse sobre las propias empresas (dimensión microsociológica) es decir si éstas constituyen un terreno fértil para la aparición de prácticas innovadoras.

En el seno de las empresas, la innovación social hace referencia, en particular, "a la (re)organización del trabajo, es decir, a una nueva división del trabajo y a la modificación de las estructuras de poder" (Petitclerc, 2003, p. 34). Como hemos señalado, la participación de los distintos actores concernidos por la producción del servicio constituye tradicionalmente una característica innovadora importante asignada a las empresas de la economía social. Se trata de examinar si las estructuras de poder que modulan el funcionamiento de las EESAD y que se refieren tanto a las trabajadoras como a los usuarios y los miembros de la comunidad favorecen realmente la participación de estos actores.

Nuestra observación retendrá dos niveles de análisis. El primero se refiere a las innovaciones institucionales internas a la organización definidas como "sistemas de reglas, de distribución de derechos y responsabilidades, sistemas de gestión de conflictos, del sistema político" (Lévesque, 2002, p. 5). Analizaremos cómo el poder de los distintos actores se despliega en estas empresas examinando particularmente el grado de inclusión de los productores de servicios y usuarios, y los acervos de los productores de servicios así como las relaciones que las EESAD mantienen con el exterior.

El segundo nivel de análisis refiere a las innovaciones organizacionales que conciernen a las "formas de división y coordinación del trabajo, los modos de gestión, las modalidades de coordinación y las interacciones sociales así como los aprendizajes colectivos y las formas de gobernanza" (Lévesque, 2002, p. 5). Intentaremos descubrir prácticas innovadoras en el seno del proceso de producción, concretamente en la organización del trabajo, las actividades de formación y la forma en que se consume el servicio.

Las dimensiones institucionales internas de las EESAD

La inclusión de los productores de servicios

El poder del personal asalariado en las EESAD puede manifestarse a través de cuatro mecanismos: su participación en la asamblea general, su representación en el consejo de administración, su implicación en Comités institucionales, y la presencia de un sindicato. Así, hemos podido observar que menos de la mitad de las EESAD aceptan a su personal asalariado como miembros de la asamblea general, lo que es inferior a la proporción de los centros infantiles pero superior a otras empresas de la nueva economía social (Comeau y Aubry, 2003). La presencia de personas asalariadas en el consejo de administración es una realidad en alrededor de la mitad de las empresas, pero es de carácter más individual que colectivo, en el sentido que estas personas se ubican a título individual más bien que en calidad de representantes del colectivo de los asalariados. Destaquemos que entre la muestra de trece EESAD que estudiamos, cuatro eran cooperativas de usuarios cuyos estatutos prevén explícitamente la exclusión de los representantes del personal en el consejo de administración. Aunque existen Comités institucionales (Comités de relaciones laborales, Comité de evaluación de las empleadas y empleados, etc.) sólo se

encuentran presentes los trabajadores asalariados en estos comités en una minoría de empresas (tres sobre los trece casos estudiados). En el momento de efectuar nuestra investigación en 2003, ninguna EESAD estaba sindicalizada. Luego, según la información obtenida en el Ministerio de Trabajo, los miembros del personal de cerca quince EESAD se han sindicalizado o están en instancias de acreditación.

En resumen, solamente una parte de las empresas favorecen la integración del personal asalariado en las instancias de poder. Al respecto, el consejo de administración es la instancia privilegiada, puesto que un escaso número de empresas establecen comités que tienen un alcance institucional, y cuando tales comités existen, la presencia de miembros del personal sigue siendo escasa (Comeau y Aubry, 2003).

La inclusión de los usuarios

Las reglas que rigen la instauración y el funcionamiento de las EESAD en el territorio de Québec procuran que estas empresas dispongan de un estatuto jurídico de OBNL o cooperativa. Esto favorece la instauración de una relación de confianza con los usuarios puesto que la aplicación de estos estatutos implica la creación de estructuras de participación democrática y garantiza que la búsqueda de beneficio esté ausente en los objetivos estratégicos de las empresas (lo que no obstante significa la ausencia de medidas que favorecen la rentabilidad de las empresas). Sin embargo, más allá de las estructuras, podemos preguntarnos acerca de la organización y la dinámica de esta participación de los usuarios que podría asegurar una determinada forma de protección y una mejor defensa de sus intereses. Al respecto, los datos recogidos muestran una penetración variable de las prácticas innovadoras según las empresas. En realidad, en varias EESAD, el papel del representante de los usuarios se limita a una representación individual de sus intereses puesto que éste sólo dispone a menudo de muy pocos contactos con los otros usuarios. Esta situación remite a la escasa participación de los usuarios en las asambleas generales. Al menos cinco de las once EESAD para las cuales disponíamos de datos habían indicado la presencia de 20 usuarios y menos en su última asamblea anual.

Este déficit de representación colectiva en algunas empresas se conjuga con la ausencia de una verdadera relación social de consumo. Recordemos que esta relación exige, por parte de los actores sociales implicados en la producción y el consumo de los servicios, una acción colectiva que se traduce en los debates y discusiones -que podrán a su vez suscitar alianza y confrontación- como procesos que permitirán llegar a un compromiso sobre los arreglos que van a estructurar la empresa. La promoción, o incluso la adición de solicitudes individuales por parte de los usuarios no puede sustituir esta acción colectiva, puesto que esta representación individualizada da lugar a arreglos coyunturales, informales o particulares que no son objeto de codificación y que no pueden pretender la misma generalidad o al mismo reconocimiento institucional.

Por el contrario, es importante destacar que otras EESAD consiguieron afrontar el desafío de la participación de los usuarios. En estos casos, su experiencia pone de manifiesto que esta participación es ocasionalmente el hecho de una situación dada, en especial con un conjunto de usuarios constituido principalmente por personas ancianas con pérdidas de autonomía. Las empresas deben por el contrario avanzar en acciones concretas que van a favorecer esta participación y al respecto, la yuxtaposición de actividades con carácter de convivencia y de actividades administrativas, que permiten el encuentro y el intercambio entre los usuarios (por ejemplo, una comida antes o después de realizarse una asamblea general) parece favorecer esta participación. Del mismo modo, la organización de actividades de formación para los administradores-usuarios o la difusión de documentos (por ejemplo, el balance financiero de la empresa) son algunas iniciativas que permiten una mejor apropiación del papel colectivo que concierne a los usuarios en las EESAD (Jetté y Lévesque, 2003, p. 191). Habida cuenta de las características consustanciales a las personas que recurren a los servicios de las EESAD, la participación de los usuarios debe constituir una preocupación constante de la dirección y de los administradores. Esta orientación implica así tener una visión amplia y a largo plazo del desarrollo de estas empresas que no se limita estrictamente a consideraciones relativas a su rentabilidad económica. En efecto, se puede pensar que ésta será garantizada cuando su desarrollo presenta una armonización de sus dimensiones social y económica, y una concepción renovada de las relaciones sociales en el seno de las organizaciones productoras de servicios a las personas.

*Los acervos del personal asalariado*¹⁰

Las condiciones de trabajo, que incluyen los salarios y otras ventajas financieras y no financieras, están incluidas en la dimensión institucional interna de las empresas puesto que resultan de la dinámica de las relaciones entre las empleadas, el empleador y el Estado. Constatamos que existe una estructura salarial igualitaria entre las mujeres y los hombres en las EESAD. Es necesario no obstante considerar que, en varios casos estudiados, los hombres que hacen los trabajos pesados perciben una remuneración superior a la de los trabajos considerados ligeros, (del orden de un dólar). Pocos encargados, hombres o mujeres, quieren espontáneamente hacer trabajos pesados y es por esta razón que, según los responsables de organismos, se aumentó el salario.

Inicialmente, los salarios pagados aumentaron de manera importante entre 1996 y 1999, variando del 14% al 21% durante este período según los puestos ocupados y el tipo de trabajo realizado (Comeau et al., 2001, p.126). No obstante estos aumentos, los salarios siguen siendo débiles en las EESAD. En marzo de 2005, la media nacional de los salarios pagados era de 9,25 \$/hora (REESADQ et al, 2005), lo que se sitúa bien por debajo, por ejemplo, del salario medio pagado en los medios comunitarios de Québec (15 \$/hora) (Didier, 2005, p. 41). Basándose en un estudio realizado sobre el oficio de ayuda familiar, al cual pueden vincularse las tareas de las encargadas de la ayuda doméstica, algunos economistas estimaban en 2002 en 11,34 \$/hora el salario "equitativo" que debería pagarse (Rose y Ouellet, 2002, citado en REESADQ, 2005). Además hay pocas posibilidades de promoción en la mayoría de las empresas y el personal designado accede escasamente a empleos considerados administrativos.

En resumen, existe poca innovación en los arreglos institucionales que encuadran las condiciones de trabajo del personal de las EESAD. Si estas condiciones se distinguen de las ofrecidas en otras partes o de las de una situación previa, es necesario más bien buscar por el lado de la protección y la seguridad de empleo. Las EESAD se establecieron en un sector de actividad ocupado antes (al menos, parcialmente) por trabajadores en negro o trabajadores autónomos remunerados a partir del cheque empleo-servicio (que aún subsiste), caracterizado por estatutos de empleo precarios marcados por la inseguridad, la ausencia de protección y los escasos salarios. En este contexto, los empleos desarrollados por las EESAD ofrecen algunas ventajas con relación a la situación previa ya que una mayoría de los empleos creados son permanentes y están sujetos básicamente a las normas sobre las condiciones de trabajo en vigor en Québec. Sin embargo estas mejoras nos parecen insuficientes para ser calificadas como innovadoras.

Las relaciones con el exterior

En una coyuntura caracterizada por el papel preponderante de los CLSC en la producción y la entrega de los servicios de apoyo a domicilio, las relaciones entre las EESAD y éstos adquieren una importancia primordial. Los datos recogidos dan prueba por otra parte de los estrechos vínculos que se tejieron entre los CLSC y las EESAD en la mayoría de los territorios, los CLSC siendo un importante abastecedor de clientelas para las EESAD (Saucier et Thivierge, 2003). En este contexto, el tipo de relaciones establecidas entre estos dos organismos da cuenta del grado de autonomía y posibilidades de iniciativas de las que gozan las EESAD en el sector de la ayuda a domicilio. Estas relaciones pueden así organizarse según distintas modalidades en una escala que se extiende desde un polo tutelar a un polo partenarial. Salvo algunas excepciones, las relaciones establecidas entre las EESAD y los CLSC parecen desarrollarse correctamente respetando las misiones de cada uno. Sin embargo, una evaluación minuciosa de estas relaciones habría exigido proceder al análisis de los protocolos de acuerdos que unen a estas dos organizaciones, un ejercicio que desgraciadamente no pudimos realizar en el marco de nuestros trabajos.

Por otra parte, el grado de innovación en las relaciones con los otros actores concernidos por el apoyo a domicilio puede también examinarse a partir de los vínculos tejidos con las otras empresas de economía social y los organismos comunitarios del territorio donde se establecen las EESAD. Al respecto, los resultados de nuestros trabajos muestran la existencia, en la mayoría de los casos, de una rica red de socios que a menudo se constituyó a partir de la fase de inicio de la empresa.

¹⁰ Las informaciones de esta sección son tomadas de Comeau y Aubry (2003) y Aubry, Jetté y Fournier (2003).

Estas redes que giran en torno de las EESAD crean un fuerte sentimiento de pertenencia a la comunidad (Saucier y Légaré, 2003, p.76). En consecuencia, el mantenimiento y el desarrollo de estas redes parecen estar influenciados en gran parte por el compromiso y la voluntad de las direcciones y administradores que se convierten a su vez en puntos de anclaje que permiten vincular la empresa con otras redes.

Algunos aspectos innovadores de las prácticas de las EESAD no dependen solamente de las estructuras de la empresa; estas prácticas innovadoras se basan también en el compromiso de personas listas para compartir su experticia y sus propias redes sociales y profesionales. La dinámica del don y la reciprocidad y su articulación con otras dinámicas presentes en el seno de la empresa (redistributiva y mercantil) constituye aquí un factor determinante que permite medir el grado de innovación en las prácticas de las EESAD.

Las dimensiones organizativas internas de las EESAD

La organización del trabajo¹¹

En la gran mayoría de las EESAD, la coordinación y la organización del trabajo generalmente se confían a la dirección de la empresa. Estos aspectos de la gestión se discuten poco en las asambleas generales y en las reuniones del consejo de administración. El grado de participación de los encargados en la concepción de la organización del trabajo, varía considerablemente de una empresa a otra. Esta participación se realiza en primer lugar y generalmente de manera informal a través de los vínculos que se desarrollan entre el equipo de los funcionarios y la dirección, los jefes de equipo y los otros miembros asalariados de la administración. Se realiza a continuación a través de una serie de mecanismos formales en las reuniones de equipo o en distintos Comités de la empresa, donde los designados tienen la ocasión de discutir la organización del trabajo.

Existen reuniones de equipo estatutarias en casi la mitad de las EESAD estudiadas. Estas reuniones agrupan al personal y a la dirección de la empresa. Se concretan regularmente, generalmente una vez al mes y son a la vez de carácter informativo y participativo. Por una parte, la dirección transmite a los miembros del personal distintas informaciones que se refieren a decisiones tomadas por la dirección o el consejo de administración. Por otra parte, la dirección solicita la opinión del personal asalariado sobre temas vinculados a la organización del trabajo. Estas reuniones constituyen el único lugar, fuera de las sesiones de formación, donde los encargados pueden intercambiar entre ellos consideraciones respecto a su trabajo y relaciones con los usuarios. En algunos casos, estas reuniones de equipo incluyen períodos de formación para el personal encargado e incluso ejercicios de resolución de casos prácticos.

En el seno de varias empresas existen comités de trabajo en los que participan miembros del personal asalariado. Su mandato se refiere a diversos aspectos de la organización del trabajo. Puede tratarse de comités de salud y seguridad en el trabajo o de formación. Una serie de empresas también crearon los comités de trabajo en los cuales participan los usuarios y que examinan distintas cuestiones vinculadas a la organización del trabajo.

El grado de autonomía en la realización de las propias tareas del personal encargado es muy variable de una empresa a la otra. En algunas empresas, las tareas se enumeran según un amplio grado de detalle según distintos marcos de servicios. En otras, los márgenes de maniobra son mayores. En una empresa, por ejemplo, los encargados pueden modificar su horario según necesidades específicas y, una vez asignados los clientes, organizar el trabajo a su manera. Por otra parte, el método de gestión preconizado por la dirección se basa en la responsabilización de los individuos: se entregan los expedientes a cada encargado y se establecen sus responsabilidades; cada uno tiene el deber de informar a la dirección de aquello que requiere para lograr los objetivos fijados.

En resumen, la división del trabajo observada en las empresas está incluida generalmente en una distinción bastante neta entre quienes conciben (las direcciones) y quienes ejecutan (los encargados), una estructura consustancial al modelo taylorista. Por el contrario, en otras se concede determinada autonomía a los encargados con respecto a la organización de los horarios y

¹¹ El contenido de esta sección proviene de Comeau y Aubry (2003)

la realización de las tareas propiamente dichas en las residencias. Así, algunas empresas pretenden hasta introducir modalidades favorables a una relativa recalificación del trabajo (dentro de los límites inherentes a la naturaleza del servicio producido, es decir, la ayuda doméstica), mientras que otras practican una forma de taylorismo tanto en el plano de la división del trabajo como en el plano de la realización de las tareas, lo que refuerza los procesos de descalificación del trabajo. En síntesis, las innovaciones están generalmente poco presentes en la organización del trabajo de las EESAD.

La formación¹²

En lo que se refiere a la formación, según datos obtenidos sobre una base nacional, un 86,7% de las EESAD ofrece actividades de formación a las empleadas. Esta proporción puede parecer elevada a primera vista¹³ pero resulta sin embargo más escasa que en otros ámbitos de la economía social, como los centros infantiles (CPE) por ejemplo (99,4 %) (Comeau y Aubry, 2003). Entre las organizaciones de nuestro muestreo, esta formación fue objeto de un verdadero plan estructurado en 6 de los 13 casos de empresas. La formación reviste distintas modalidades: cursos ofrecidos por socios (5 empresas), ejercicios prácticos en un alojamiento de formación o en la residencia de un cliente (3 empresas), el "mentorat" (3 empresas), etc. Una buena parte de las empresas conceden determinada importancia a la formación con el objetivo de garantizar la calidad de los servicios. El contenido de la formación afecta generalmente aspectos técnicos del trabajo aunque algunas EESAD pueden dar formación sobre la relación de ayuda.

Los temas de la vida asociativa, la relación de servicios o la gestión participativa parecen, por otra parte, poco presentes en el contenido de las formaciones. Por lo tanto, si se puede asignar un carácter relativamente innovador al aspecto cuantitativo de la formación¹⁴ (un elevado número de EESAD ofrece actividades de formación), no se puede por el contrario inferir el mismo juicio a nivel cualitativo puesto que las pocas empresas tienen una programación formativa orientada hacia aspectos realmente calificantes o sobre contenidos que favorecen la participación o el empowerment de los empleados.

El consumo de servicios

El análisis de la dimensión organizacional de la relación de consumo evidenció una consideración de algunos aspectos de la demanda expresada por los usuarios en la definición del servicio. Las empresas, en la medida de lo posible, van a intentar adaptar la prestación del servicio a los modos de vida de los usuarios (prácticas religiosas, prácticas de vida, etc.) y favorecer un hermanamiento entre prestatarios- usuarios que tiene en cuenta sus características sociales y culturales respectivas.

El conjunto de estas consideraciones permite inferir que los servicios de mantenimiento doméstico ofrecidos por las EESAD se distinguen de una producción de servicios definida únicamente por la relación salarial. Estos elementos de flexibilidad del trabajo permiten también a estas empresas escaparse de la cobertura de la estandarización de la prestación de servicios, uno de los principales reproches dirigidos históricamente a algunos componentes de los servicios públicos (Jetté y Lévesque, 2003, p.191).

Por lo tanto, la consideración en distintos grados por algunas empresas y algunos miembros del personal encargado de la dimensión relacional de un servicio de mantenimiento doméstico, generalmente considerado exclusivamente un servicio material, constituye una innovación que permite la expresión de un verdadero enfoque global ante las necesidades (a veces no expresadas) de los usuarios. La aparición de esta dimensión relacional es típica de los servicios de proximidad (Laville, 1992). Por el contrario, desde el punto de vista de las EESAD, la integración de

¹² El contenido de esta sección proviene de Comeau y Aubry, 2003

¹³ A título comparativo señalemos que en Québec en 2002, cerca del 79% de las empresas privadas con una masa salarial de entre 500.000 y 1 millón de dólares declaraban haber invertido al menos un 1% de su masa salarial en la formación de la mano de obra (Québec MESSF, 2004: 9)

¹⁴ Indicamos "relativamente" dado que si esta proporción supera la de empresas de los sectores público y privado, no parece demarcarse de la que prevalece en otros ámbitos de la economía social.

esta dimensión se limita la mayor parte del tiempo a la libre elección de las encargadas en cuanto a la categoría de usuarios que deben visitarse (hogares activos o personas que viven solas y tienen incapacidades o pérdidas de autonomía), y a una atención particular acordada al hermanamiento entre miembros de el personal encargado y usuarios en el caso de personas que viven solas con el fin de favorecer combinaciones armoniosas.

En cambio, cuando se interrogó a varias encargadas, ellas afirmaron asumir sobre sus propias bases las exigencias vinculadas a la relación de servicio que se derivan de las demandas expresadas por los usuarios. En otros términos, esta faceta de su trabajo recurre al don de sí, así como a su saber intuitivo y experiencial (Santelmann, 2002), de las aptitudes particulares que con todo no se reconocen a nivel salarial, ni en el tiempo asignado para efectuar las tareas de mantenimiento doméstico. Esta dimensión parece indispensable para la calidad del servicio para varios usuarios. En algunos aspectos, se puede decir que la dimensión relacional del servicio está bien presente y que constituye una práctica innovadora en algunas empresas. Esta práctica demanda, sin embargo, un reconocimiento social a través de un proceso de institucionalización capaz de hacerla salir de la cuasi-clandestinidad en la cual se ejerce actualmente. Así, este reconocimiento podría constituir una vía prometedora hacia una calificación mayor del empleo de encargado.

Conclusión

Al término de este recorrido, estamos en condiciones de aportar una respuesta más precisa a nuestro interrogante inicial relativo a la economía social como una fuente de innovaciones sociales en los servicios a domicilio. Al respecto, nuestra respuesta se comparte según la dimensión de análisis priorizada.

Así, en el plano de los acuerdos institucionales, nuestros resultados ponen de manifiesto que el establecimiento de la red de las EESAD colmó las necesidades de ayuda doméstica no satisfechas (o satisfechas parcialmente) por otros productores de servicios de los sectores público y privado. En este sentido, las EESAD representan una innovación social "en sí", tal como la conciben quienes sostienen el enfoque de la economía solidaria, puesto que responden a necesidades dejadas sin respuesta e inducen al mismo tiempo prácticas de economía plural en el plano social (emergencia de un tercer sector junto con los sectores público, privado y doméstico en el ámbito de los servicios a domicilio), así como en el plano de las propias empresas cuyo funcionamiento se basa en una hibridación de principios mercantiles, redistributivos y recíprocos.

Sostuvimos que estas empresas habían sido creadas por actores marginalizados (grupos de mujeres, personas mayores, organizaciones comunitarias, etc.) que han apoyado colectivamente estas necesidades y supieron convencer al Gobierno de Québec a aportar su apoyo al desarrollo de empresas (OSBL o cooperativas) que tenían un funcionamiento democrático. Desde este punto de vista, las EESAD representan indudablemente una innovación puesto que se alejan de las soluciones de recambio que podían proceder de los sectores público (organización tecnocrática) o mercantil (*entrepreneurship* privado).

Por último, la característica innovadora de estas empresas que observamos en el plano de los acuerdos institucionales refiere a su creación, basada en la combinación de objetivos sociales y económicos. Al respecto, las cifras ponen de manifiesto que las actividades de las EESAD han podido encontrar a la clientela contemplada, ya sea las personas con incapacidades o pérdida de autonomía -en su mayoría mujeres que viven solas y cuentan con ingresos limitados-. De hecho, en 2005, fueron abiertos más de 76.000 expedientes por las 103 EESAD de Québec. A nivel económico, las EESAD permitieron también crear más de 6.000 empleos que están ocupados en extensa mayoría por las personas excluidas del mercado laboral.

Por el contrario, a nivel microsociológico, es decir, en lo que se refiere al funcionamiento de las propias empresas, se mitigan más los resultados. Inmediatamente, como todas estas empresas tienen un estatuto de OBNL o de cooperativas, están en su mayoría obligadas a crear instancias de participación democrática en sus estructuras. Estas instancias remiten a la participación de los trabajadores, los usuarios y los miembros de la comunidad en los consejos de administración, las asambleas generales, los comités de trabajo, etc. Sin embargo, aunque efectivamente hemos podido validar la presencia de estas instancias en las empresas, su potencial democrático no se encuentra optimizado. En otros términos, en varias empresas, la representación de los usuarios, de

los miembros del personal o de la comunidad es más simbólica que real. Varios factores pueden explicar esta situación y aunque no podemos retomarlos en el marco de este artículo¹⁵ podemos indicar simplemente que el déficit democrático no es consustancial a las EESAD y que se vincula a lo que otros investigadores pudieron observar en otros ámbitos de la economía social. Indiquemos también que esta constatación no debe hacer olvidar el hecho de que varias otras empresas supieron afrontar el desafío de la participación colectiva en sus estructuras. Algunas hasta supieron innovar en cuanto a los medios de suscitar esta participación. Sin embargo, como la participación resulta una característica innovadora fundamental de la economía social, y habida cuenta de los datos obtenidos al respecto durante nuestros trabajos, podemos concluir respecto a la presencia generalizada de innovaciones en cuanto a prácticas democráticas en las EESAD.

La misma constatación se verifica en el plano de los acervos del personal asalariado y de la organización del trabajo. Sin duda, el personal contratado goza de una determinada seguridad de empleo y de una protección mínima en cuanto a las normas del trabajo, ventajas innegables con relación a la situación que prevalece en las organizaciones comunitarias y las empresas privadas que prestaban servicios de ayuda doméstica antes de la llegada de las EESAD. Sin embargo, estos acervos no pueden hacer olvidar los magros salarios pagados a las designadas y las escasas posibilidades de promoción en las empresas. No pueden, tampoco hacer olvidar una división del trabajo tradicional en que las encargadas a menudo se perciben como simples ejecutoras de un trabajo socialmente desvalorizado. En algunos casos, existen márgenes de maniobra para las encargadas en la organización en cuanto a los horarios de trabajo y la elección de las clientelas. Pero aún allí, no es posible plantear conclusiones generalizadas en cuanto a la presencia de innovaciones sociales en las EESAD. Los datos recogidos siguen siendo demasiado fragmentarios, y aquellos de los que disponemos muestran prácticas diferenciadas según las empresas, algunas sencillamente contrarias de una participación activa de las trabajadoras en la organización del trabajo.

En cambio, el consumo de los servicios en las EESAD da prueba de una verdadera preocupación por adaptarse a las necesidades, a los modos de vida y a las realidades de los medios donde viven los usuarios. Esta atención conferida a la demanda de servicios oculta un potencial de innovación importante puesto que se aparta de una prestación de servicio definida prioritariamente por dificultades resultantes de la relación salarial (como ocurre a menudo en el sector público) o por la búsqueda de beneficio (como en el sector mercantil). Se intenta así introducir un real equilibrio entre las modalidades de la relación salarial y las de relación de consumo, teniendo en cuenta el contexto de vulnerabilidad y de incapacidades en que se encuentran varias de las personas demandantes de estos servicios.

En algunos casos, las encargadas llegan a asumir las necesidades en términos del lazo social con respecto a las personas solas y aisladas. Esta dimensión relacional del servicio resulta entonces un elemento importante de valorización para las encargadas y también de satisfacción para los usuarios. Proviene de una visión global de la persona y de sus necesidades que no se traducen estrictamente en términos de servicios materiales y técnicos, sino de relaciones recíprocas donde el don de sí forma parte integrante de la prestación de servicios.

Este vínculo de proximidad es posible gracias a la inversión personal de las encargadas, quienes consiguen a veces lograr algunos espacios de autonomía en la organización de sus tareas y sus horarios. Sin embargo, esta dimensión no es oficialmente reconocida por la dirección de las empresas (incluso, a veces es desalentada). Esto no permite incluirlo como tal entre las innovaciones presentes en el seno de las EESAD, sobre todo teniendo en cuenta que el aspecto relacional, que da todo su sentido al concepto de servicios de proximidad, no es solamente atributo de las EESAD sino que también se encuentra en un gran número de profesiones caracterizadas por la relación de ayuda. Así, para que haya realmente innovación, sería necesario un reconocimiento institucional de esta dimensión del servicio por parte de las empresas y su principal proveedor de fondos, el Gobierno de Québec y este no es el caso.

¹⁵ Al respecto, remitimos al lector a la obra publicada sobre el tema (Vaillancourt, Aubry et Jetté, 2003a), y particularmente a los capítulos 4 y 5 que refieren respectivamente a las relaciones de consumo y las relaciones de trabajo dentro de las EESAD.

Para concluir, nuestros trabajos permitieron detectar un potencial de innovaciones mayor que el observado empíricamente en las EESAD. Sin embargo, varios elementos internos y externos a las EESAD vienen a frenar la actualización de este potencial. Internamente destacamos, en particular, la débil vida asociativa de algunas empresas, el desconocimiento, por parte de algunas direcciones, de los principios de funcionamiento de una empresa de economía social, y los prejuicios persistentes en cuanto al trabajo de ayuda doméstico. En las causas externas, el problema de la financiación sigue siendo central. Si la instauración del Programa de exoneración financiera para los servicios de ayuda domiciliaria (PEFSAD) en 1997 constituyó una innovación importante como acuerdo institucional en los servicios a domicilio, es necesario reconocer la fijación de este marco en términos que no siguieron la evolución de las EESAD en los años subsiguientes. Con el retroceso, se constata que la financiación prevista por el PEFSAD era insuficiente para permitir a cada una de las EESAD alcanzar su pleno potencial de empresa de economía social. Ciertamente, una financiación adecuada no es una condición suficiente para garantizar la expansión de las potencialidades innovadoras de estos proyectos. El éxito de varias empresas pone de manifiesto que a igual financiamiento, algunas pueden mostrar mejor que otras la realización de su potencial de economía social. Otros factores vienen a influir sobre esta dinámica, en particular el grado de arraigo de las organizaciones en su comunidad y la voluntad de las direcciones y administradores de apoyar el proyecto democrático conducido por su empresa. Sin embargo, la debilidad del apoyo financiero concedido a las EESAD en el marco del PEFSAD tuvo efectos desestructurantes sobre el conjunto de estas empresas, como dan fe las dificultades de movilización que encuentran los agrupamientos sectoriales (REESADQ y FCSDQ) que no llegan a congregarse una mayoría de EESAD alrededor de una plataforma común de reivindicaciones ante el Estado de Québec.

Los desafíos planteados por el tema de las innovaciones en las EESAD remiten, entonces, a la dimensión más amplia de los actores concernidos por la producción y el consumo de los servicios. Si estas innovaciones se articulan en primer lugar en el plano de los acuerdos institucionales y luego, en el seno de las propias empresas, es en el plano de las relaciones sociales y de las luchas por definir los términos de estos acuerdos donde se precisa en primer lugar el grado de originalidad y en consecuencia el carácter innovador de las prácticas. Esta lucha política no puede ser emprendida por las empresas individualmente. Puede conducirse en el marco de un enfoque colectivo que da cuenta de la cohesión global del sector de la economía social en los servicios a domicilio. De esta cohesión depende el desarrollo, la perennidad y la difusión de las innovaciones en las EESAD.

Bibliografía

AUBRY, François, JETTÉ, Christian et Jacques FOURNIER (2003). « Des entreprises diversifiées, à consolider » en Vaillancourt, Yves, Aubry, François et Christian Jetté (sous la direction de) (2003). *L'économie sociale dans les services à domicile*, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, pp. 113-149.

BORZAGA, Carlo (1997). « L'évolution récente de la coopération en Italie. Aspects quantitatifs et qualitatifs », *Revue des études coopératives, mutualistes et coopératives (RECMA)*, no 266, 55-63.

BOUCHARD, Camil en collaboration avec des membres du Groupe de travail sur l'innovation sociale (1999). *Recherche en sciences humaines et sociales et innovations sociales, contribution à une politique de l'immatériel*.

CAILLÉ, Alain (1994). « Pour une autre économie », *Revue du Mauss*, no 3, 3-14.

CHAMBON, Jean-Louis, DAVID, Alix et Jean-Marie DAVEVEY (1982). *Les innovations sociales*, Paris: Presses universitaires de France. Collection Que sais-je ?

CHANTIER DE L'ÉCONOMIE SOCIALE (1996). « Osons la solidarité », rapport du groupe de travail sur l'économie sociale, Montréal, Chantier de l'économie sociale.

CLOUTIER, Julie (2003). *Qu'est-ce que l'innovation sociale?*, Montréal : Cahiers du CRISES no 0314.

COMEAU, Yvan et François AUBRY (2003). « Les rapports de travail et la participation des employées » en Vaillancourt, Yves, Aubry, François et Christian Jetté (sous la direction de) (2003). *L'Économie sociale dans les services à domicile*, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, pp. 201-233.

COMEAU, Yvan et al. (2001). *L'économie sociale et le Plan d'action du sommet sur l'économie et l'emploi*, Québec, Centre de recherche sur les services communautaires, Université Laval et ENAP.

- Comité d'orientation et de concertation sur l'économie sociale (1996). Entre l'espoir et le doute, Québec.
- CST Conseil de la science et de la technologie (2000). Innovation sociale et innovation technologique. L'apport de la recherche en sciences sociales et humaines, Québec, Gouvernement du Québec.
- CORBEIL, Christine, DESCARRIES, Francine et Marie MALAVOY (2003). « Les paradoxes du métier de préposée à l'entretien domestique » en Vaillancourt, Yves, Aubry, François et Christian Jetté (sous la direction de) (2003). L'Économie sociale dans les services à domicile, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, pp. 235-260.
- DIDIER, Stéphane (2005). Pour que travailler dans le communautaire ne rime plus avec misère. Enquête sur les avantages sociaux dans les organismes communautaires, Montréal, Centre de formation populaire et Relais-femmes.
- JETTÉ, Christian et Benoît LÉVESQUE (2003). « Les rapports de consommation et la participation des usagers » en Vaillancourt, Yves, Aubry, François et Christian Jetté (sous la direction de) (2003). L'Économie sociale dans les services à domicile, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, pp. 151-199
- LAVILLE, Jean-Louis (1992). Les services de proximité en Europe, Paris, Syros/Alternatives, 247 p.
- LAVILLE, Jean-Louis (2001). « Les raisons d'être des associations », en Laville, Jean-Louis, Caillé, Alain, Chaniel, Philippe, Dacheux, Éric, Eme, Bernard et Serge Latouche (sous la direction de), Associations, démocratie et société civile, Paris, Éditions La Découverte M.A.U.S.S./C.R.I.D.A., 61-140.
- LAVILLE, Jean-Louis (2005). Sociologie des services. Entre marché et solidarité, Paris, Éditions ères
- LÉVESQUE, Benoît (2004). « Les entreprises d'économie sociale, plus porteuses d'innovations sociales que les autres? », dans Bourgeault, Guy (sous la direction de), Le développement social au rythme de l'innovation, Québec, PUQ et FQRSC, 51-72
- LÉVESQUE, Benoît (2002). Les entreprises d'économie sociale, plus porteuses d'innovations sociales que les autres?, Communication présentée au Colloque du CQRS au Congrès de l'ACFAS du 16 mai 2001 sous le thème « Le Développement social au rythme de l'innovation », Montréal, Cahiers du CRISES, no 0205.
- Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF) (2004). Fonds national de formation de la main-d'oeuvre. Rapport d'activité 2003-2004, Québec, gouvernement du Québec.
- OCDE Organisation de coopération et de développement économique (2005). Oslo Manual Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data, European Commission (Eurostat) and OECD, 3rd Edition.
- PETITCLERC, Martin (2003). Rapport sur les innovations sociales et les transformations sociales, Montréal: Cahiers du CRISES no 0313
- REESADQ Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec Fédération des coopératives de services à domicile (FCSDQ), Relais-Femmes et Association québécoise de défense de droits des personnes retraitées et préretraitées (2005). Un réseau d'utilité sociale mis en péril par l'inaction gouvernementale, communiqué de presse.
- RHEAULT, Johanne, PANET-RAYMOND, Jean, RACINE, Sonia et Joël ROUFFIGNAT (2000). Réfléchir, Innover, Agir, Montréal, Moisson Québec et Centre de formation populaire.
- SANTELMANN, Paul (2002). Qualifications ou compétences. En finir avec la notion d'emplois non qualifiés, France, Éditions Liaisons.
- SAUCIER, Carol et Marie LÉGARÉ (2003). « Les entreprises d'économie sociale en aide domestique et leurs dynamiques territoriales » en Vaillancourt, Yves, Aubry, François et Christian Jetté (sous la direction de) (2003). L'Économie sociale dans les services à domicile, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, pp. 261-282
- VAILLANCOURT, Yves, AUBRY, François et Christian JETTÉ (sous la direction de) (2003a). L'économie sociale dans les services à domicile, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec
- VAILLANCOURT, Yves, AUBRY, François et Christian JETTÉ (2003b). « Conclusion: des défis majeurs à relever » in Vaillancourt, Yves, Aubry, François et Christian Jetté (sous la direction de) (2003). L'Économie sociale dans les services à domicile, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, pp. 283-316
- VAILLANCOURT, Yves et Christian JETTÉ (1997). Vers un nouveau partage des responsabilités dans les services sociaux et de la santé, cahier du LAREPPS, no 97-05, UQAM, 302 p.
- VAILLANCOURT, Yves et Christian JETTÉ (2003). « La politique de soutien à domicile au Québec: un perpétuel recommencement » en Vaillancourt, Yves, Aubry, François et Christian Jetté (sous la direction de) (2003). L'Économie sociale dans les services à domicile, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, pp. 47-112

La serie Documentos del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo es una publicación trimestral indexada en Catálogo Latindex (Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal).

Los Documentos se publican desde 1996 y contienen:

- Resultados de investigaciones realizadas por miembros del Centro,
- Presentación de actividades académicas,
- Traducciones de artículos publicados en revistas especializadas en economía social.

Documento 53

Publicación del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo

Facultad de Ciencias Económicas. UBA

Editor responsable: Mirta Vuotto

Ciudad de Buenos Aires, junio de 2006