

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Les différents dispositifs de soutien aux services de proximité à finalité sociale

- Les structures qui offrent des services de proximité à finalité sociale sont nombreuses et leurs missions sont diverses.
- Les dispositifs développés par l'Etat fédéral et les Régions pour soutenir leurs missions sont aussi multiples et peuvent être combinés au sein d'une même structure.
- Certaines structures n'ont aucun agrément ou financement spécifique.
- Les structures de services de proximité à finalité sociale sont pour beaucoup des ASBL ou des coopératives à finalité sociale.
- Pour mieux comprendre la complexité de ce paysage, il faut passer en revue les mesures de soutien aux structures offrant des services de proximité.
- Nous entendons par « *services de proximité à finalité sociale* » les services de proximité fournis par des entreprises d'économie sociale. En sont donc exclus les services prestés par des entreprises privées à but lucratif et par des organismes publics.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Les services d'aide aux familles et aux personnes âgées

- Wallonie: activités d'aide à la vie quotidienne et/ou de garde à domicile.
- Bruxelles: subvention et agrément par la COCOF; services prestés, soit par des organismes publics (CPAS, intercommunales, etc.), soit, dans le cadre qui concerne l'économie sociale, par des ASBL ou des fondations privées.
- Les mesures sont similaires d'une région à l'autre → ici le cadre wallon.
- Le(la) garde à domicile a pour mission d'offrir une présence active, le jour et/ou la nuit.
- L'aide à la vie quotidienne peut être étendue aux aidants proches du bénéficiaire. Elle consiste alors en une guidance, une information et un soutien des aidants en matière d'hygiène sanitaire, de maniement, de rôle éducatif et de tâches au bénéfice de la personne aidée.
- Prioritairement, les aides doivent être accordées à ceux qui en ont le plus besoin et sont les moins favorisés sur le plan financier.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Les services d'aide aux familles et aux personnes âgées

- Pour être agréé et financé:
 - Le service doit employer à temps plein et de façon permanente au moins trois aides familiales/aides seniors ayant suivi une formation reconnue par la Région wallonne.
 - Le service doit occuper dans les liens d'un contrat de travail un assistant social, un infirmier gradué social, un infirmier gradué spécialisé en santé communautaire ou en santé publique et un employé administratif.
 - Enfin, le service doit disposer d'un accueil téléphonique assuré au moins cinq jours sur sept, huit heures par jour au minimum.
- Services d'aide à la vie quotidienne, le tarif demandé aux bénéficiaires est calculé selon des barèmes établis par le Gouvernement wallon (entre 0,87 et 7,81 euros par heure) et le bénéficiaire ne peut utiliser ces services pour plus de 200 heures par trimestre.
- Le tarif peut être fixé librement par le service en matière de garde à domicile.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Les services d'aide aux familles et aux personnes âgées

- Une fois agréé, le service se voit reconnaître un nombre maximal annuel d'heures subventionnées d'activités d'aide à la vie quotidienne, dénommé «*contingent*».
- Il reçoit pour ces heures:
 - un forfait de 19,7321 euros par heure prestée, à titre d'intervention dans les charges salariales
 - un forfait supplémentaire de 2,1755 euros par prestation, à titre d'intervention dans les frais administratifs
 - un forfait supplémentaire de 0,9438 euro, à titre d'intervention dans les frais salariaux des assistants sociaux ou des infirmiers gradués sociaux, par heure prestée par les aides familiales ou seniors
 - un forfait supplémentaire de 6,2067 euros par heure prestée les samedis, les dimanches, les jours fériés ou entre 6 heures et 8 heures et entre 18 heures et 21 heures 30.
- Le nombre d'heures dites « *inconfortables* » ne peut dépasser 4 % des contingents.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives
Les services d'aide aux familles et aux personnes âgées

- Actuellement, 91 structures sont reconnues et agréées en Région wallonne. Parmi elles, 37 sont des ASBL. Les autres sont des services portés par des CPAS.
- Les montants sont ceux applicables aux services relevant du secteur privé et sont différents pour les services publics.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives
Les entreprises avec une mission d'insertion socioprofessionnelle

- Le service de proximité est à la fois une fin en soi et un moyen de réinsertion socioprofessionnelle.
 - Wallonie: les agréments «*Entreprises d'insertion*» et IDESS
 - Bruxelles: les agréments d'«*Entreprise d'insertion* » et d'ILDE
- **IDESS**
 - °2006-2007.
 - Agrément accessible aux ASBL, aux sociétés à finalité sociale et aux CPAS.
 - Activités: petits travaux d'entretien, la réparation et l'aménagement de l'habitat, l'entretien des espaces verts, le transport social, la buanderie sociale, les magasins sociaux et le nettoyage de locaux des « *petites ASBL* ».
 - Publics cibles: les personnes «*précarisées*» et «*non précarisées*».
 - Tarifs en fonction du type de public: 8,47 euros à 12,10 euros par heure.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Les entreprises avec une mission d'insertion socioprofessionnelle

- La mise en place du décret a été marquée par de nombreux débats:
 - risque de concurrence déloyale → conditions de volume de travail sont assorties des activités des IDESS
- Ces règles posent problèmes car elles sont extrêmement contraignantes: refus de nombreuses demandes, comptabilités très complexes, suivis administratifs draconiens, rentabilité financière, positionnement de l'économie sociale, etc.
- Aujourd'hui, sur les 51 structures agréées, 31 sont des CPAS (soit 61%), 10 des ASBL et 10 des SFS.
- → se pose la question de la place des CPAS et du motif de leur prédominance
- Un des objectifs poursuivis par IDESS, notamment donner un cadre aux projets pilotes existants, est loin d'être rencontré.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Les entreprises avec une mission d'insertion socioprofessionnelle

- **ILDE**
 - °fin 2005.
 - Insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi difficiles à placer (personnes peu qualifiées et/ou éloignées du marché du travail) par la prestation de services ou la production de biens, à destination des habitants, des collectivités, des entreprises.
 - ASBL ou CPAS.
 - Au 1er janvier 2008: 45 structures agréées comme ILDE.
 - Pour être reconnue comme ILDE, une ASBL bruxelloise doit occuper, en moyenne annuelle, 60% de l'effectif total du personnel d'exécution, en tant que travailleurs du public cible, avec un minimum d'un équivalent temps plein, et engager les travailleurs du public cible dans les liens d'un contrat de travail.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives
Les entreprises avec une mission d'insertion socioprofessionnelle

- L'ILDE se voit octroyer différentes aides:
 - Une subvention couvrant les frais de fonctionnement et les tâches d'accompagnement social du public cible. Cette subvention est au minimum de 15.000 euros et est complétée à partir du 5ème travailleur par une subvention annuelle complémentaire de 7.500 euros par tranche de 4 travailleurs.
 - Une subvention d'encadrement pendant 4 ans. Cette subvention est au minimum de 31.000 euros et est complétée à partir du 5ème travailleur par une subvention annuelle complémentaire de 15.500 euros par tranche de 4 travailleurs.
 - D'aides à l'emploi régionales (ACS) pour financer les coûts salariaux du personnel d'encadrement.
 - D'aide à l'emploi de type PTP et article 60§7.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives
Les entreprises avec une mission d'insertion socioprofessionnelle

- Les ILDE peuvent effectuer tout type de services et ne sont pas limitées dans les tarifs qu'elles proposent.
- Toutes les ILDE ne sont pas actives dans des services de proximité.
- La question du financement des ILDE et des missions qui leur sont confiées a été dès l'origine au cœur des débats: Sous-financement avec des effets directs sur la formation des travailleurs, la rentabilité et la survie des structures, etc.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives
Les entreprises avec une mission d'insertion socioprofessionnelle

- **L'agrément «entreprises d'insertion» (EI) wallonnes et bruxelloises**
 - °1998-1999
 - Depuis l'arrivée du dispositif titres-services, leur nombre a plus que triplé
 - En juin 2008, 135 EI (Wallonie) et 9 EI (Bruxelles)
 - Toutes ne sont pas actives dans les services de proximité, ni l'aide-ménagère titres-services.
 - Publics cibles: personnes peu qualifiées et demandeurs d'emploi particulièrement difficiles à placer
 - Toutes les EI wallonnes doivent obligatoirement adopter le statut de SFS alors qu'à Bruxelles, le choix du statut est libre.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives
Les entreprises avec une mission d'insertion socioprofessionnelle

- Wallonie
 - L'objectif est de dépasser les « *emplois tremplin* » pour proposer de réelles perspectives de formation et de travail.
 - MAIS: dégressivité des subsides
 - Subside ~ apport ponctuel pour contrebalancer le handicap en termes de productivité et d'encadrement supplémentaire
 - Sans nouveaux engagements, après 4 ans de fonctionnement, l'EI ne perçoit plus aucun financement public.
- Bruxelles
 - Système orienté vers les emplois de transition, le sous-financement des EI ne facilitant pas le maintien à l'emploi dans leur structure.
- Les EI ne peuvent pas dépasser plus de 50 travailleurs → incite à développer plusieurs structures au sein d'un même groupe.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Le dispositif titres-services

- °2001
- L'entreprise agréée perçoit un montant de 20,80 euros par heure de service prestée.
- L'utilisateur achète chaque titre-services au prix de 7.5 euros, qu'il peut ensuite déduire de sa déclaration de revenus. Ce qui lui revient, après déduction, à 4,90 euros le titre-services.
- La différence est versée par l'Etat à l'entreprise agréée
- → solvabiliser la demande, créer des emplois et lutter contre le travail au noir.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Le dispositif titres-services

- Conçue pour les entreprises d'économie sociale, la mesure a été étendue à tout type d'entreprises: société commerciale, CPAS, ALE, ASBL, SFS, travailleurs indépendants occupant des salariés, mutualités.
- L'agrément s'apparente encore trop à une formalité administrative mais amélioration du contrôle et examen plus qualitatif des demandes.
- Le fait que des entreprises privées lucratives puissent être agréées soulève question.
- Evolution dans les activités.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

Le dispositif titres-services

- Deux catégories de travailleurs:
 - Catégorie A: travailleurs ayant droit à une allocation de garantie de revenus, à une allocation de chômage, à un revenu d'intégration ou à une aide sociale financière. Contrat à durée indéterminée, pour au minimum un mi-temps, après 6 mois.
 - Catégorie B: les autres. Contrat à durée indéterminée après 3 mois d'occupation, sans obligation quant à un nombre minimal hebdomadaire d'heures de travail.
- La rémunération est déterminée suivant les barèmes officiels du secteur d'activité. Le salaire est convenu dans le cadre du contrat de travail.
- En juin 2008:
 - 1.966 entreprises agréées en Belgique: 266 à Bruxelles, 983 en Flandre et 717 en Wallonie.
 - 684.453 utilisateurs: 4.130 à Bruxelles, 437.445 en Flandre et 202.878 en Wallonie.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

D'autres soutiens

- Le soutien aux crèches et autres services d'accueil de l'enfance par l'ONE.
- Le soutien pour des projets liés aux nouvelles technologies comme à la création et à l'animation d'espace public numérique.
- Le soutien des pouvoirs locaux à certains services
- La grande majorité des services de proximité bénéficient d'aides à l'emploi de type APE (en Wallonie), ACS (à Bruxelles), etc.
- Les services qui s'inscrivent dans les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle bénéficient également de «mesures d'activation» de type SINE, Activa, PTP, article 60§7, etc.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

2. Un foisonnement d'initiatives

D'autres soutiens

- La grande majorité des mesures de soutien peuvent être combinées au sein d'une même structure de services de proximité à finalité sociale.
 - MAIS: Soutiens pas toujours suffisants → crucial pour la viabilité de la structure est son rattachement à une structure «mère», qui va lui apporter
 - un soutien logistique (secrétariat, etc.)
 - des compétences de gestion
 - un savoir-faire
 - etc.
- D'autres projets: aucun soutien structurel mais financés grâce à des appels à projets ou des fonds «projets pilotes» répétés ou en recourant à des travailleurs bénévoles
- Certains projets sont nés au sein d'autres structures qui ont une assise financière propre suffisante ou des subsides liés à d'autres activités.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Grande diversité d'usagers → grande variété de besoins
- Nous différencions deux grandes tendances:
 - Personnes qui travaillent, ont un revenu imposable suffisant pour vivre décemment, sont absentes en journée et font surtout appel aux services de proximité pour des tâches qu'elles ne peuvent effectuer elles-mêmes, par manque de temps → le prestataire du service n'a que très peu de contacts avec les usagers, leur relation est contractuelle, de type commercial. → le terme «services de proximité» perd ainsi un peu de son sens: La proximité reste purement géographique.
 - Personnes qui ne travaillent pas, possédant habituellement que peu de revenus mais très disponibles en terme de temps. Ils utilisent les services de proximité pour des services de transport, de buanderie sociale, d'épicerie sociale, de halte garderie, de petit bricolage, etc. → besoins orientés vers la recherche d'un contact humain ou vers une diversification de leurs activités.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Il s'agit là non pas de catégories fixes mais de tendances, que l'on pourrait représenter sur un double axe (axe revenu et axe disponibilité). Il existe cependant de nombreux usagers qui n'appartiennent ni à l'un, ni à l'autre de ces deux types et se situent ailleurs que sur les deux axes.
- Au fil des mutations et de la création de nouveaux dispositifs, ces différents publics ont évolué en nombre et en importance.
 - Par exemple, les structures agréées « titres-services » répondent aux demandes d'usagers de la première tendance.
- Si les usagers évoluent constamment, il en est de même de leurs besoins de proximité (vieillesse, disparition ou diminution de certains services publics, besoins accentués de mobilité, l'évolution des réseaux urbains et ruraux, les nouvelles préoccupations environnementales ou encore l'évolution du travail des femmes → nouveaux besoins: transport, garde malade, services de récoltes des déchets verts et de compostage, accueil des enfants, etc.)

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- **Participation des usagers ?**
- Chaque structure développe une approche différente vis-à-vis de la participation des usagers, avec une gradation des pratiques, allant de la simple enquête de satisfaction à une participation des usagers comme prestataires du service.
- La manière dont la participation des usagers est abordée et mise en pratique dépend fortement du public cible et de l'objectif prioritaire ou de la finalité sociale que se donne l'entreprise de services de proximité.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Les structures qui poursuivent avant tout comme finalité sociale la réinsertion de personnes fragilisées limitent leurs efforts pour intégrer les usagers.
 - Exception: entreprises « titres-services » aides ménagères
- D'autres structures de services de proximité ont pour objectif premier de répondre de manière qualitative à des besoins non rencontrés, générés principalement par une population précarisée.
- Ces structures apportent une attention toute particulière à l'utilisateur et son accès au service.
- Certains intègrent leur offre de service dans une démarche plus large: le service est un instrument d'épanouissement et de développement des personnes et vise à les accompagner dans ce changement.
 - Exemples: halte-garderie avec groupes de paroles des parents, crèches parentales.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- ***L'accès financier de l'utilisateur***
- «titres-services»:
 - Prix imposé par l'Etat fédéral (7.5 euros l'heure de prestation)
 - Aucune dégressivité au départ pour des personnes à bas revenus. les personnes aux faibles revenus ne bénéficient pas de la déductibilité fiscale puisque leurs revenus ne sont pas imposables.
 - Depuis mars 2008, crédit d'impôt.
 - Mais l'objectif du dispositif « titres-services » reste avant tout la création d'emplois et non pas un accès des populations précarisées aux services offerts.
- IDESS:
 - Un prix fixe est imposé pour les différents services
 - Ces tarifs sont toutefois doubles: un prix plus élevé pour les personnes «non précarisées» et un tarif moindre pour les personnes « précarisées ».

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Toute la difficulté pour les structures IDESS est de pouvoir établir qu'un usager rentre bien dans la catégorie de « personne précarisée », sans qu'il n'ait le sentiment d'être contrôlé.
- → association avec des CPAS ou document signé par l'utilisateur ou on regarde le montant de la pension
- Structures non agréées IDESS ou « titres-services »:
 - Tarifs fort peu élevés et identiques pour tout type d'utilisateurs.
 - Différenciation tarifaire entre des groupes plus évidents à « contrôler » (BIM et non-BIM).
 - Evaluation correcte des besoins

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Un autre frein à l'accès: l'engouement des utilisateurs lorsque l'offre est limitée.
- Face à ces problèmes, certaines structures décident de limiter l'offre à un type précis de public) mais la limite n'est pas toujours facile à déterminer.
- Ceci est rarement une bonne solution.
 - Ne s'adresser qu'à un public financièrement fragilisé peut mettre en péril la rentabilité financière de la structure.
 - La mixité des publics est importante pour l'organisation elle-même mais aussi pour les utilisateurs et les prestataires.
- Enfin, l'accès aux services se joue également à travers de la lisibilité de l'offre.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- **La souplesse dans la réponse aux besoins des gens**
- La recherche de la rentabilité financière oblige la plupart des structures à rationaliser les services offerts et ne laisse que peu de place à un service « *sur mesure* » ou personnalisé
 - → minimum de souplesse dans l'organisation des services.
- Or, le nécessaire soutien public aux structures de services à proximité à finalité sociale occasionne, pour la grande majorité d'entre elles, une structuration et une institutionnalisation de celles-ci.
- Cette structuration entraîne une rigidité dans la définition des services, qui empêche parfois les entreprises de pouvoir répondre aux besoins nouveaux qu'elles ciblent auprès de leurs usagers.
 - Exemples: décret wallon des entreprises d'insertion, cadre législatif wallon IDESS

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- Mais le financement structurel des entreprises d'économie sociale leur apporte une stabilité importante (à moins que les rapports et les justifications exigés en échange du financement ne soient trop importants ou que le financement structurel ne soit trop faible.
- Une autre difficulté: évolution tellement importante des demandes des usagers ou des usagers eux-mêmes, qu'elles ne cadrent pas ou plus avec l'objectif et la finalité sociale.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- ***L'importance des partenariats et/ou d'une structure support***
- Repérer les besoins émergents des personnes et bien les cerner pour pouvoir y répondre au mieux nécessite de les rencontrer régulièrement, de prendre du temps pour les écouter et de maîtriser une certaine expertise → très peu d'entreprises d'économie sociale peuvent prendre en charge, seules, ces missions et les coûts liés.
- La mise en place de partenariats ponctuels ou structurels est indispensable.
- Nécessité de coordonner les différentes interventions pour ne pas perdre des informations utiles et pour éviter de refaire les mêmes choses (Cahiers de communication, échanges entre les travailleurs).
- Une structure partenaire ou structure porteuse permet de réaliser des économies d'échelles et financières qui peuvent être réinvesties dans la qualité du service et la relation avec les usagers.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les usagers

- ***Des usagers créateurs de services pour répondre à leurs propres besoins?***
- Considérés comme un gisement d'emplois considérable, les services de proximité ont évolué vers une logique de marché avec une relation usagers-prestataire de moins en moins personnalisée. Les usagers deviennent des consommateurs d'un service dont ils ne maîtrisent plus les paramètres.
- L'économie sociale ne devrait-elle pas réfléchir à des mécanismes qui pourraient inverser cette tendance et permettre à l'utilisateur de redevenir acteur du service dont il a besoin?
- Exemples

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clés des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- Croissance forte du nombre d'emplois, principalement dans l'aide ménagère aux particuliers.
- D'autres types de services se développent aussi mais dans des conditions très différentes.
 - Qui sont ces travailleurs?
 - A quels types d'emplois ont-ils accès?
 - Peut-on parler d'emplois de qualité?
 - Comment la formation est-elle organisée?
 - Est-elle suffisamment accessible?
 - Qu'en est-il de leur participation à la gestion de l'entreprise?
 - Comment se traduit concrètement la finalité sociale de certaines entreprises et comment est-elle perçue par les travailleurs?

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clés des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- La question de la « *qualité de l'emploi* » a déjà été largement traitée, sans toujours aboutir à un réel consensus.
- La qualité du travail dépend des critères suivants :
 - un statut de travail qui respecte les dispositions «*normales*» du droit du travail et auquel s'appliquent les commissions collectives de travail (CCT) «*normales* »,
 - une rémunération « *correcte*» qui évite le piège du bas salaire,
 - une sécurité d'emploi,
 - pas de flexibilité imposée du temps du travail et des horaires,
 - de «*vastes*» possibilités de formation sur le lieu de travail,
 - un contenu du travail déterminé en concertation avec le travailleur
 - une participation du travailleur aux décisions.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- Structure
 - réalités et qualité de travail extrêmement diversifiées dans les services de proximité à finalité sociale
 - précarité de certains emplois
 - question des salaires et des conditions de travail
 - programmes de formation et aux modalités d'encadrement
 - participation des travailleurs aux organes de décision au sein des entreprises

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- **Services de proximité, des réalités multiples**
- De manière générale, la situation de travail en services de proximité peut être considérée comme la résultante de trois paramètres :
 - la situation du travailleur
 - le type d'entreprise
 - le, ou les, mode(s) de subventions et d'agrément auxquels ces entreprises peuvent recourir
- Tout cela peut avoir une importance considérable sur les conditions objectives de travail mais aussi sur la perception que peut en avoir le travailleur ainsi que son entourage.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

3. Les acteurs clés des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- Pour aborder le point de vue des travailleurs des services de proximité, il n'est évidemment pas possible de tenir compte de tous les paramètres.
- Une distinction toutefois pertinente, voire indispensable, pour aborder cette complexité: le travailleur est-il, ou non, inscrit dans un dispositif visant à améliorer son insertion socioprofessionnelle?
- Si oui → croisement de deux finalités distinctes : d'une part, faire progresser le prestataire vers une meilleure insertion et, d'autre part, rendre un service de la meilleure qualité possible au bénéficiaire du service.
- C'est là le défi quotidien des professionnels de l'encadrement dans ce secteur.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

3. Les acteurs clés des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- Le type de structure dans lequel le travailleur évolue peut considérablement influencer les conditions de travail, la stabilité et la reconnaissance sociale du travail effectué.
 - petite structure plus ou moins militante, sans ou avec peu de reconnaissance officielle,
 - un projet pilote sous financé,
 - un réseau installé depuis de longues années ou un réseau récent mais néanmoins bien subventionné,
 - ...
- Enfin, la volonté à tout prix d'orienter les fonds publics vers l'insertion professionnelle.
- Les conditions de travail et le dialogue social vont varier considérablement en fonction de cette réalité.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clés des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- **Emplois durables, emplois précaires**
- Une structure elle-même précaire ne peut pas engendrer des emplois stables.
- Impact de cette précarité d'emploi sur les travailleurs
 - Les travailleurs en contrat «*tremplin*» - PTP, article 60, etc. – vivent souvent assez difficilement le fait de devoir quitter l'entreprise après une période relativement courte. Psychologiquement, ils perçoivent parfois cela comme un échec supplémentaire dans leur parcours professionnel.
 - Le retour au chômage représente aussi une perte de revenus et d'identité positive pour nombre d'entre eux. Le travail au noir risque de refaire son apparition.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clés des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- Malgré tout, certaines associations insistent sur l'aspect « *plus positif que négatif* » de ces emplois tremplins.
- Ils permettent aux travailleurs de reprendre contact avec le monde du travail, de retrouver une confiance en eux et d'acquérir une expérience et des compétences dans un secteur professionnel particulier.
- Encore faut-il alors que l'entreprise mette en œuvre des dispositifs pour que cette formation professionnelle et sociale soit réelle.
- La double mission de formation du travailleur et de prestation de services efficaces à des clients reste un défi quotidien.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- Dans les structures qui n'ont pas pour mission l'insertion socioprofessionnelle de personnes éloignées de l'emploi, la stabilité de l'emploi est également très variable d'une entreprise à l'autre.
 - Ex. du secteur de l'enfance,
 - Ex. du préavis de licenciement « à titre conservatoire » en attendant la confirmation d'une promesse de subvention.
- L'emploi à durée indéterminée n'est donc pas forcément synonyme de sécurité d'emploi.
- Contre-ex.: les services d'aide aux familles et aux personnes âgées: structures consolidées et dialogue social entre employeurs et travailleurs, garant d'une certaine stabilité de l'emploi.
- Toutefois, des questions financières peuvent se poser lorsque les coûts de personnel augmentent en fonction de leur ancienneté.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- La précarité de l'emploi (CDD) peut avoir des conséquences importantes sur la qualité des services et sur la structure des services de proximité elle-même.
- La qualité des services est directement liée à la longévité et à la stabilité des emplois.
- Ceci est d'autant plus vrai que les services de proximité impliquent une relation entre le client et le prestataire.
- L'importance de cette relation « client-prestataire » a été démontrée lors de l'instauration des titres-services. Les aide-ménagères engagées par les nouvelles structures ont en effet majoritairement emmené leurs clients avec elles.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- Dans le système des titres-services, l'emploi est plus stable, le métier tend à se professionnaliser et l'organisation des prestations est mise en œuvre avec un réel souci d'efficacité.
- Les exigences à la fois d'un point de vue technique et en matière de fiabilité du travailleur augmentent sensiblement.
- Par ricochet, ces métiers sont moins accessibles pour des personnes plus faibles ou plus instables.
- Les entreprises d'insertion ont là un rôle particulier à jouer pour permettre aux personnes les plus en difficulté d'avoir encore accès à ce type de poste et éviter «d'écrémer» comme le feront certains services de proximité «privés».

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- De même, la rationalisation des services (rigueur des temps de prestations et de déplacements, «nomenclature» des tâches à réaliser, etc.) a aussi tendance à éliminer les temps de contacts humains informels qui donnent aux prestations techniques leur caractère d'action sociale.
- De service de proximité, le système tend à glisser vers un marché de services sur lequel la qualité de la prestation s'évalue avant tout sur base de critères techniques.
- A côté des emplois sous contrat, qu'ils soient stables ou précaires, certains services de proximité font également appel à des emplois bénévoles mais les pratiques de ce genre restent très marginales.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- **Salaires et conditions de travail**
- D'une manière générale, les structures de services de proximité proposent des métiers qui génèrent des revenus de faible niveau.
- Avec l'effet ajouté de la pratique du temps partiel et/ou des horaires coupés que ces services imposent, les travailleurs de ce secteur sont donc très exposés aux situations souvent qualifiées de « *pièges à l'emploi* ».
- Les entreprises d'économie sociale réagissent de manière diversifiée.
 - Certaines entreprises actives dans les aides ménagères « *titres-services* » ont choisi de payer leurs travailleurs au dessus des barèmes minima imposés par leur commission paritaire.
- Les entreprises d'économie sociale semblent aussi plus attentives à la pénibilité du travail et à la compatibilité des horaires avec la vie familiale.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- Enfin, les temps de transport, les moments de réunions ou les déplacements sont rémunérés.
- Dans le secteur de l'aide aux familles et aux personnes âgées, le dialogue social entre employeurs et travailleurs permet à ces derniers d'être officiellement représentés dans les organes de décisions et de défendre la qualité de leurs conditions de travail. Cela devient progressivement le cas aussi dans les titres-services. Les plus petites entreprises accueillent de plus en plus souvent des délégations.
- Les moyens financiers restent un obstacle important, pour soulager la pénibilité du travail, pour offrir une compensation financière,

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- **Formation et encadrement**
- Dans la majorité des services de proximité à finalité sociale, les travailleurs ne possèdent généralement pas de diplôme du secondaire inférieur.
- Certains connaissent des difficultés sociales très importantes
- Elles doivent reprendre petit à petit contact avec le monde du travail. Et cela ne peut se faire sans un accompagnement solide, qui exige du temps et, dès lors, des financements.
- Au manque de moyens financiers ou humains, vient s'ajouter, l'inexistence actuelle de formations adaptées à leurs besoins → formation par les pairs
- Pertinence du contenu du travail proposé au public cible?
- Ex. IDESS, ILDE

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- La situation est meilleure pour les entreprises agréées en titres-services: depuis le 11 juillet 2007: °fonds de formation → remboursement partiel des frais de formations.
- Chaque entreprise agréée en titres-services dispose, par année civile, d'un montant maximum auquel elle peut prétendre.
- Le fonds de formation dispose, pour l'année 2008, de 7 millions d'euros et le montant maximum par entreprise est calculé sur base du nombre de titres-services qu'elle a transmis l'année précédente à la société émettrice.
- Les petites structures et les structures en forte croissance, qui sont celles qui ont souvent le plus grand besoin de formation, n'ont donc qu'un accès limité au fonds par rapport à leurs besoins réels.
- Le fonds est peu utilisé en Wallonie car il y a le système «*crédit adaptation*» du FOREM.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- En dehors de ce fonds de formation, les EI « *titres-services* » disposent de moyens complémentaires pour la formation et l'encadrement de leurs travailleurs.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les travailleurs

- ***Participation des travailleurs, valeur culte de l'économie sociale***
- Il s'agit d'un des défis les plus difficiles auxquels sont confrontées les entreprises à finalité sociale. La participation n'est en effet pas chose évidente.
- Il faut pouvoir dégager du temps pour les travailleurs (ce qui a un coût) afin qu'ils puissent prendre connaissance des réalités de l'entreprise et émettre leurs opinions.
- Ils doivent être formés progressivement à participer, car les mécanismes de participation efficaces se développent sur du long terme.
- Mais, avant tout, il est indispensable que les travailleurs eux-mêmes soient motivés à devenir parties prenantes du projet de leur entreprise.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale
Les travailleurs

- Il convient de bien différencier les différents dispositifs et leurs finalités respectives.
- L'information et la communication interne à l'attention des travailleurs ne doivent pas être confondues avec les outils paritaires de la concertation sociale ou avec des processus de consultation.
- De même, la possibilité de participer à l'Assemblée Générale, voire au Conseil d'Administration de son entreprise, n'est pas automatiquement synonyme de participation réelle aux dynamiques de décision.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale
Les travailleurs

- Quel que soit le dispositif mis en place, le degré et la qualité de participation des travailleurs varient considérablement.
- Deux éléments semblent jouer un rôle important : le type de structure (et de direction) et le type de travailleurs.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics : Le financement des services de proximité à finalité sociale

- Deux éléments: l'hybridation des ressources et un secteur encore en plein chantier où se côtoient souvent le pire et le meilleur.
- Construire la politique de financement = une tâche complexe, car le décideur politique arrive toujours dans un second temps (dans la réaction plutôt que dans la pure initiative)
- Quand la volonté de création d'emplois à tout prix devient une priorité absolue, le risque de distorsion des fonctionnements augmente considérablement.
- Mouvement de va-et-vient entre les acteurs de terrain et les choix politiques pour y répondre → complexité du financement des services de proximité à finalité sociale.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- ***Un financement hybride pour un secteur toujours en chantier***
- La première difficulté réside dans la multiplicité des sources et des types de financement.
- La multiplicité des niveaux de pouvoirs et de compétences que nous connaissons en Belgique ajoute encore à la complexité du système.
- Enfin, le nombre important de missions que l'on assigne aux services de proximité à finalité sociale entraîne avec lui une démultiplication des sources de financement.
- Certaines d'entre elles sont structurelles, d'autres sont ponctuelles
- Certaines sont accordées à la structure en fonction de ses finalités, d'autres dépendent du statut du travailleur engagé et d'autres encore sont accordées à l'utilisateur.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- Deux observations:
 - d'une part, l'intérêt stratégique d'adosser le développement d'un service de proximité à une structure existante, sorte de «mère porteuse» qui pourra apporter son expertise en matière de sources de financement
 - d'autre part, pour le, ou les, responsable(s) du projet, la nécessité impérieuse d'une expertise en gestion administrative et financière ainsi qu'une connaissance précise des mécanismes de financement.
- **Des choix politiques qui influencent directement le secteur**
- Une deuxième difficulté est liée aux choix politiques qui ne correspondent pas toujours aux exigences du terrain.
- Certaines structures ne trouvent donc aucun financement, ou un financement insuffisant et non structurel.
- Elles doivent soit se résoudre à s'insérer dans des cadres qui ne sont pas appropriés à leur action, soit à développer d'autres stratégies.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- **Un choix politique fort : la création d'emplois**
- Infléchir les courbes croissantes du chômage est une obsession partagée par tous les responsables politiques occidentaux.
- Les services de proximité apparaissent alors comme une niche, un gisement d'emplois à fort potentiel.
- Ce choix est lourd de conséquences. Mais cette prépondérance engendre des effets pervers d'importance.
- Multiplication des missions qui n'est compensée que par une seule subvention → distorsions fonctionnelles et, dans certains cas, de véritables dysfonctionnements.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- Par ailleurs, il faut observer que les promoteurs de projets participent eux-mêmes aux côtés parfois « schizophrènes » des dispositifs de subventionnement et de leur mode de justification.
- Avec leurs enjeux et leurs moyens respectifs, décideurs politiques et promoteurs de projets participent donc de façon très complémentaire à maintenir et développer un système de financement au sein duquel il y a souvent un décalage entre les missions officielles et les moyens mis en œuvre pour les remplir.
- Poser ainsi les choses suscite de nombreuses questions en termes de modes d'évaluation pour l'efficacité des services mais aussi, par rapport à la compréhension que peuvent en avoir les bénéficiaires et les travailleurs.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- **Des appels à projets**
- Nos décideurs valorisent les actions mesurables et quantifiables et les résultats visibles à court terme.
- Les «projets pilotes » sont une manière d'y arriver → pas d'intervention structurelle.
- Dans certains cas, on ne cesse de réinventer ce qui existe. L'essentiel est que cela paraisse neuf.
- Ainsi, les promoteurs de projets doivent sans cesse renouveler leur emballage et leur présentation en y apportant les dernières touches « tendances ».
- L'insécurité du service et des emplois qui y sont liés est une conséquence directe de cette manière de fonctionner.
- Mais les projets pilotes peuvent donner lieu à un financement structurel par après et ils stimulent la créativité.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- **Identifier de nouveaux besoins et...les faire reconnaître comme tels**
- Beaucoup de services relèvent d'une certaine forme de «génération spontanée».
- Ensuite, demandes de soutien, d'abord ponctuelles puis de plus en plus récurrentes.
- Les demandes vont, viennent et s'adaptent aux conditions et aux cadres posés par les instances de financement.
- Parfois, les fragilités inhérentes aux projets émergents leur sont fatales.
- Une stratégie possible, c'est la politique du coucou.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- «Une structure mère»
- La «mère porteuse » pourra assumer la prise en charge de la phase de mise en route et, grâce à son « filet de sécurité», permettra souvent de pousser plus loin les perspectives innovantes avec les inévitables prises de risque que cela implique.
- Ces apports de sang neuf sont d'ailleurs essentiels pour alimenter la dynamique des entreprises sociales mais impliquent toujours un très fort investissement personnel des promoteurs.
- Au-delà de la toute relative sécurité que la structure «mère» peut apporter, il faut encore que les porteurs des nouvelles initiatives aient la capacité de construire le projet en élaborant, d'emblée, une structure financière viable, du moins après quelques années.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- Enfin, toutes sortes de questions qui ont trait à la gestion des ressources humaines
- Les pionniers ne sont pas toujours les meilleures personnes pour diriger la mise en place effective de la structure.
- Parfois, l'agrément et/ou la subvention viendra alimenter un système qui marie emploi bénévole et emploi salarié.
- Les services de proximité sont peut-être un gisement d'emplois mais pas toujours exclusivement d'emplois rémunérés.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

3. Les acteurs clefs des services de proximité à finalité sociale

Les pouvoirs publics

- **Mouvements, institutionnalisations et indépendances**
- Tandis que les structures s'installent et se développent avec d'inévitables rigidités liées à leurs règles de contrôle, les réseaux continuent à frémir ou à s'agiter en inventant au quotidien de nouvelles formes de solidarité.
- A force d'obstination et de combat, les solidarités du passé et tous ceux qui les ont fait vivre ont débouché sur les modalités actuelles de financement et de subvention.