

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 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: Tertiarisation 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: Tertiairisation 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: Tertiarisation et précarisation

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

#### Les usagers

- Un autre frein à l'accès: l'engouement des usagers 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 usagers 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: Tertiarisation 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: Tertiairisation 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: Tertiarisation et précarisation

### 3. Les acteurs clés 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: Tertiarisation et précarisation

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

#### *Les travailleurs*

- Beaucoup d'entreprises sociales proposent des services dans des domaines où les métiers sont peu valorisés, éprouvants physiquement et/ou moralement et peu rémunérés.
- Lorsqu'elles en ont la possibilité financière, les entreprises d'économie sociale offrent à leurs travailleurs des conditions de travail supérieures à celles prévues au sein des commissions paritaires dont elles dépendent mais cela reste assez rare, les marges qu'elles dégagent ne le permettant pas souvent.
- La qualité de l'emploi au sein du secteur est en effet indissociable de sa rentabilité et de son financement. Or, le financement reste, dans beaucoup de cas, difficile ou inadéquat par rapport à la mission que les entreprises souhaitent poursuivre.
- → recours à des statuts relativement précaires et temporaires sans toujours pouvoir offrir des contrats plus stables ensuite.

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*

- Le type d'entreprise (petite taille) et le choix du mode de gestion (structure hiérarchique relativement horizontale, tension salariale faible, etc.) se répercutent sur la qualité de l'emploi dans le secteur.
- Les entreprises ne disposent que de peu de leviers « *traditionnels* » en termes d'amélioration des conditions de travail mais ont par contre développé des stratégies et des pratiques qui leur permettent de « pallier » ces difficultés.

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

### 3. Les acteurs clefs 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: Tertiairisation et précarisation

### 3. Les acteurs clefs 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: Tertiarisation et précarisation

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

#### *Les travailleurs*

#### *Le statut du personnel*

- Le statut du personnel contractuel du non marchand est aligné sur celui du secteur privé.
- Le personnel de l'Etat a un statut réglementaire avec des caractéristiques propres.
- A côté de cet emploi 'normal', existent des programmes spécifiques.

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*

#### *Le statut du personnel*

- Deux questions:
  - Qui paie la rémunération et donc à l'égard de qui le travailleur est-il tenu par un lien de subordination ?
  - Pour combien de temps le travailleur est-il engagé, à durée déterminée ou indéterminée ?
- Exemples:
  - *Travailleur bénéficiant d'une mesure d'activation*
    - Article 60, ACTIVA, SINE, PTP
  - *Travailleurs en entreprises d'insertion, un cadre particulier*
    - À durée indéterminée mais dégressivité de l'aide financière