

3. Les acteurs clés 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.

3. Les acteurs clés 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.

3. Les acteurs clefs 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?

3. Les acteurs clefs 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.

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

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.

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.

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.

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.

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

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

Les travailleurs

- **Emplois durables, emplois précaires**
- Les politiques de remise à l'emploi ont créé une série de statuts précaires au regard de différents critères :
 - niveau de revenu
 - durée et perspective d'intégration
 - multiplicité d'employeurs
 - etc.
- Une première difficulté: ces statuts (SINE, PTP, article 60, Activa...) impliquent souvent des contrats à durée limitée.
- Une question supplémentaire tient à la rémunération du travail fourni (salaire en deux parties).
- Enfin, maintien dans la précarité plutôt qu'insertion effective

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

Les travailleurs

- **Emplois durables, emplois précaires**
 - Quel rôle joue l'économie sociale en acceptant de rentrer dans ces dispositifs ?
 - Ne participe-t-elle pas, ce faisant, à la précarisation du marché de l'emploi, contre laquelle elle lutte en même temps ?
 - Mais a-t-elle vraiment le choix aujourd'hui de sortir de ce cercle vicieux ?
- Les pouvoirs publics tendent à offrir leur soutien financier uniquement sous forme d'aide à l'emploi → les entreprises d'économie sociale sont forcées à embaucher des personnes très peu qualifiées → statuts précaires.
- **L'emploi précaire est devenu une manière de financer les projets à utilité sociale.**

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

Les travailleurs

- **Emplois durables, emplois précaires**
- Les salaires des travailleurs restent, dans une majorité des cas, relativement faibles malgré la volonté des entreprises de répartir les bénéfices de l'activité économique en priorité sur le travail.
- **Qu'en est-il de la stabilité d'emploi?**
 - Structures avec mission d'insertion
 - Structures sans mission d'insertion

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

Les travailleurs

- **Stabilité d'emploi des travailleurs en insertion**
- 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.

3. Les acteurs clefs 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.

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.

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.

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'écramer» comme le feront certains services de proximité «privés».

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 (exemple de Bawet asbl).

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

Les travailleurs

Flexibilité du travail

- Flexibilité accrue des services influe sur la qualité des emplois (intérim, CDD, ...)
- Flexibilité accrue qui dérive d'évolutions sociétales majeures: travail des femmes, société de consommation, ...
- Les entreprises d'économie sociale participent pleinement à la société de consommation et de flexibilité en offrant des services dont celle-ci a créé le besoin : aide ménagère, crèche à horaire décalé, etc.
- Par contre, parce qu'elles placent la qualité du travail au centre de leurs préoccupations, une majorité des entreprises du secteur semblent fort attentives à cadrer fortement les exigences des clients.

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

Les travailleurs

Flexibilité du travail

- Face à des situations de travail physiquement et moralement intenable, on observe une demande accrue pour la réduction du temps de travail
- Ces mesures posent des problèmes particuliers pour les entreprises d'économie sociale, de par
 - leur taille
 - leurs missions
 - leurs moyens financiers limités
 - le caractère saisonnier des activités ou pics irréguliers dans leur production
- Exemple des pays scandinaves: réduction du temps de travail: approche sectorielle plutôt qu'au niveau des entreprises individuelles

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.

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,

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

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.

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.

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.

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.

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.