

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: Tertiairisation 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 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 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: 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: Tertiarisation 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: Tertiarisation 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: Tertiariation et précarisation

3. Les acteurs clefs 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: Tertiariation et précarisation

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.

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

- 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: Tertiariation 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: Tertiairisation 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: Tertiairisation 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

- **Flexibilité du travail et des services**
- Les grandes surfaces ouvertes 24h sur 24 dans certains pays, comme la Grande Bretagne, représentent un des signes les plus évidents de services de plus en plus flexibles dans notre société occidentale.
- Impacts évidents sur la qualité des emplois créés par ces services.
- Derrière ces réalités se cachent des évolutions majeures de notre société (travail des femmes, société de consommation, ...)
- La baisse de qualité des emplois qui résulte de ce mode de société (flexible, mal payé, etc.) est particulièrement inquiétante.
- Comment les entreprises d'économie sociale se positionnent-elles face à ce changement de société ? D'un côté, elles y participent; de l'autre, elles placent la qualité du travail au centre de leurs préoccupations.

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

- **Flexibilité du travail et des services**
- Face à des situations de travail physiquement et moralement intenable, on observe une demande accrue pour des mesures de réduction du temps de travail.
- Beaucoup d'entreprises d'économie sociale ont une réelle difficulté, de par, notamment, leur taille, leurs missions et leurs moyens financiers limités, à répondre à ce type de demandes émanant de leurs travailleurs.
- Pour d'autres entreprises ces problèmes s'accroissent du fait du caractère saisonnier de leurs activités ou des pics irréguliers dans leur production.
- → gestion collective des diminutions du temps de travail via des mécanismes d'embauche compensatoire?

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,