

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

- **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

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

- **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.**

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**
- 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

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

- **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.

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

- 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: 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: Tertiariation 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 (exemple de Bawet asbl).

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

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.

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

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

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

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: Tertiairisation 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: Tertiariation 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: Tertiariation 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: Tertiarisation 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: Tertiarisation 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: Tertiarisation 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: Tertiarisation 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: Tertiairisation 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: Tertiairisation 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 prospectives 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.

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.