

La position du secteur non marchand à l'intersection entre le social et l'économique

- Les enjeux du non marchand:
 - Enjeux externes
 - Enjeux internes
- L'enjeu externe majeur:
 - « Tertiariation et précarisation »

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- En quelques dizaines d'années: le secteur des services a connu un essor considérable.
- Cette croissance touche non seulement les entreprises lucratives mais également les secteurs publics et de l'économie sociale.
- Il ne s'agit pas de la seule montée des activités de services, mais d'une nouvelle manière de produire, de consommer et de vivre en société → « société de services ».
- La marchandisation des services est quelque chose de relativement neuf dans l'histoire économique.

ULB

PPP GDP sector composition, 2010 (in percentage and in millions of dollars)^[edit source]

| No | Country | Purchasing Power Parity | Agri. | Indus. | Serv. | Agri. | Indus. | Serv. |
|----|----------------|-------------------------|-------|--------|-------|-----------|------------|------------|
| 9 | France | 2,142,487 | 2% | 18.5% | 79.5% | 40,944 | 396,915 | 1,705,662 |
| 7 | United Kingdom | 2,172,768 | 0.7% | 21.8% | 77.5% | 19,259 | 473,683 | 1,683,890 |
| 30 | Belgium | 384,346 | 0.7% | 21.9% | 77.4% | 2,700 | 86,362 | 305,214 |
| 1 | United States | 14,657,800 | 1.1% | 22.1% | 76.8% | 161,236 | 3,239,374 | 11,257,190 |
| 3 | Japan | 4,309,532 | 1.4% | 24.9% | 73.8% | 60,333 | 1,073,073 | 3,180,435 |
| 10 | Italy | 1,773,547 | 1.9% | 25.3% | 72.8% | 33,697 | 448,707 | 1,291,142 |
| 21 | Netherlands | 676,895 | 2.6% | 24.9% | 72.5% | 17,599 | 168,547 | 490,749 |
| 32 | Sweden | 354,716 | 1.9% | 26.6% | 71.6% | 6,740 | 94,354 | 253,977 |
| 14 | Canada | 1,330,272 | 2.2% | 26.3% | 71.5% | 29,266 | 349,862 | 951,144 |
| 5 | Germany | 2,340,424 | 0.9% | 27.8% | 71.3% | 26,464 | 817,411 | 2,096,529 |
| 13 | Spain | 1,368,642 | 3.3% | 26% | 70.7% | 45,165 | 355,847 | 967,630 |
| 17 | Australia | 882,362 | 3.9% | 25.6% | 70.5% | 34,412 | 225,865 | 622,890 |
| 35 | Austria | 330,496 | 1.5% | 29.4% | 69.1% | 4,989 | 97,784 | 229,827 |
| 18 | Taiwan | 821,781 | 1.4% | 31.1% | 67.9% | 11,505 | 255,574 | 564,702 |
| 8 | Brazil | 2,172,058 | 5.8% | 26.8% | 67.4% | 147,700 | 582,112 | 1,463,967 |
| 25 | South Africa | 524,341 | 3% | 31.2% | 65.8% | 15,825 | 164,580 | 347,095 |
| 16 | Turkey | 960,911 | 9.6% | 26.6% | 63.8% | 92,209 | 250,496 | 612,806 |
| 11 | Mexico | 1,567,470 | 3.9% | 32.6% | 63.5% | 61,151 | 510,985 | 995,343 |
| 20 | Poland | 721,319 | 3.4% | 33% | 63.5% | 24,525 | 238,055 | 459,039 |
| 0 | World | 74,284,873 | 6% | 30.8% | 63.2% | 4,333,098 | 22,799,218 | 47,232,459 |
| 34 | Venezuela | 345,973 | 4.1% | 34.9% | 61.1% | 14,112 | 120,126 | 210,306 |
| 22 | Argentina | 632,223 | 8.5% | 31.6% | 59.8% | 50,660 | 188,336 | 396,408 |
| 6 | Russia | 2,222,357 | 4% | 36.8% | 59.1% | 88,918 | 818,048 | 1,313,768 |
| 12 | South Korea | 1,459,246 | 2.6% | 39.3% | 58.2% | 37,940 | 573,484 | 849,281 |
| 4 | India | 4,090,392 | 18.5% | 26.3% | 55.2% | 751,173 | 1,067,883 | 2,241,336 |
| 33 | Indonesia | 392,078 | 19.3% | 31.3% | 54.8% | 49,095 | 110,962 | 193,944 |
| 27 | Thailand | 464,711 | 21.8% | 23.6% | 54.6% | 98,362 | 156,483 | 246,355 |
| 28 | Colombia | 429,866 | 9.3% | 38% | 52.7% | 45,167 | 164,122 | 227,611 |
| 29 | Malaysia | 412,302 | 9.1% | 41.6% | 49.3% | 37,920 | 173,347 | 205,433 |
| 26 | Egypt | 498,176 | 13.5% | 37.9% | 48.6% | 67,622 | 189,841 | 243,437 |
| 19 | Iran | 818,653 | 11% | 41.7% | 47.3% | 90,052 | 341,378 | 387,223 |
| 2 | China | 10,085,708 | 10.2% | 45.9% | 43% | 1,028,742 | 4,730,197 | 4,336,854 |
| 24 | Thailand | 586,877 | 12.4% | 44.7% | 42.9% | 72,773 | 262,334 | 251,770 |

https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_countries_by_GDP_sector_composition

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

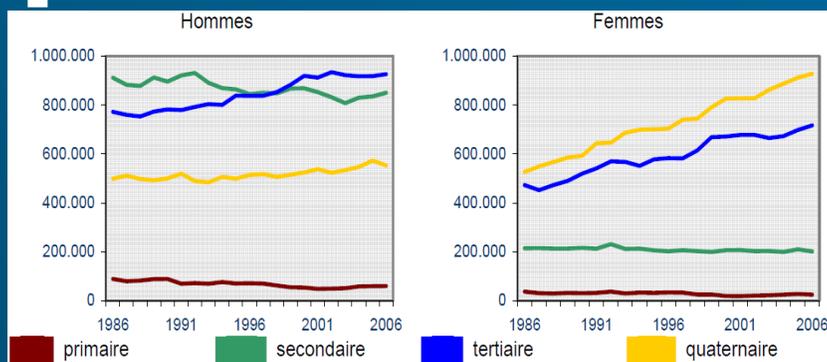
L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Développement des services ~ enjeu pour la grande majorité des entreprises, qui y voient une manière de déployer leurs activités ou d'accroître leur compétitivité.
- Les progrès technologiques, l'augmentation de la productivité et l'internationalisation des échanges participent à intensifier la concurrence commerciale → Les services ~ une réponse à la pression du marché, dès lors qu'ils font la différence entre les entreprises.
- °Panoplie de services pour accompagner les marchandises mais aussi
- °Prolifération des activités pures de services (externalisation), aussi grâce à des évolutions sociétales telles que l'augmentation du temps libre et le travail féminin, créateurs de nouveaux besoins.

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Le développement des services est aussi une manière de maintenir le montant global de l'emploi.
- Au-delà du volume d'emploi, il y a l'enjeu de leur qualité: Si la tertiarisation de l'économie est une opportunité pour l'emploi, elle contribue également à sa précarisation.
- Les activités de services doivent répondre à des besoins fluctuants, difficilement prévisibles et parfois saisonniers. Or, à l'inverse des biens, les services ne peuvent être stockés et doivent être « produits » dans l'immédiateté.
- Ceci implique une adaptabilité de la production et donc des travailleurs avec des effets positifs ou négatifs sur la qualité de l'emploi.

Evolution de l'emploi dans le secteur primaire, secondaire, tertiaire et quaternaire, 1986-2006



http://statbel.fgov.be/fr/binaries/pr094_fr%5B1%5D_tcm326-65415.pdf

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- La satisfaction d'une demande instable signifie également le recours au chômage technique, travail intérimaire, développement de contrats temporaires ou d'autres types d'emplois plus précaires.
- La libéralisation européenne des services renforce encore cette tendance.
- Par ailleurs, la production de services exige des compétences importantes en termes de savoir-faire mais aussi de savoir-être → enjeux considérables en terme de formation et d'accompagnement → moyens humains et financiers suffisants sont nécessaires → prise de conscience des employeurs et des pouvoirs publics est nécessaire.

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Un travail important reste à réaliser sur la valorisation de certains métiers liés aux services (en termes de conditions de travail mais aussi d'image) et sur leur professionnalisation.
- La qualité et la satisfaction des consommateurs = déterminants de la compétitivité de l'entreprise.
- Ce souci croissant touche aussi les services non-marchand, y compris les services publics.
- Dans le privé: déficit d'implication des usagers, qualité de service en fonction de la solvabilité du client, des services qui répondent à des besoins créés plus qu'à des réels, la primauté de l'image au détriment du fond, etc. + marchandisation du lien social, ce qui prend encore plus de sens face à la tentative de marchandisation des SSIG.

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- La recherche de nouveaux débouchés, de nouveaux clients ou de manières de réduire les coûts dans un contexte de multiplication des services peut mener à différents types d'abus, dont certains mettent en péril les droits des consommateurs.
- Enfin, la concurrence provoque une modélisation des services, et donc un modèle unique de qualité, qui n'est pas sans lien avec la standardisation croissante que subissent les services en vue de réduire les coûts.
- La proximité, l'aspect relationnel et la personnalisation laissent place à la rupture géographique, à la perte du lien social et aux standards → implication pour la qualité des emplois dans les services, qui perdent en relationnel, en marge d'autonomie et en créativité dans la production du service, etc.

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Face à ces multiples enjeux, comment l'économie sociale se positionne-t-elle?
- Quelles réponses offre-t-elle face à la précarisation de l'emploi, aux enjeux de formation et d'accompagnement des travailleurs, à la manipulation des usagers ou à la standardisation croissante des services?
- Participe-t-elle à ces logiques ou essaie-elle, au contraire, de les combattre?
- Quels sont les moyens qu'elle se donne et ceux qui lui sont octroyés pour offrir des alternatives à ces problématiques?
- Quels sont les enjeux spécifiques qu'elle rencontre en termes de qualité d'emploi et de services?

Spécificités des services d'économie sociale

- **Services de proximité:** champ est extrêmement vaste et hétérogène.
 - Ces dernières années: Ces services ont connu une croissance importante et une attention toute particulière des pouvoirs publics.
 - Si, aujourd'hui, de nombreux acteurs privés et parapublics ont fait leur apparition dans le secteur, l'économie sociale a longtemps été pionnière et prestataire majoritaire de ces services: « **services de proximité à finalité sociale** »
 - Les structures se sont diversifiées et professionnalisées.
- dépasser l'hétérogénéité de ces services pour poser des questions transversales (plus-values pour la société, leur relation avec les pouvoirs publics et difficultés quotidiennes pour remplir leurs missions sociales et économiques).

Spécificités des services d'économie sociale

1. Les grands enjeux auxquels sont confrontés les services de proximité (Jean-Louis Lavige 2008).
2. Bilan de l'ensemble des dispositifs de soutien qui existent en Belgique aux services de proximité développés par les autorités fédérales et régionales.
3. Trois acteurs clefs: les usagers, les travailleurs et les structures.
4. Le point de vue des travailleurs des services de proximité à finalité sociale par des questions sur la qualité des emplois, les conditions de travail, la participation des travailleurs à la gestion de l'entreprise ou encore la formation de ces travailleurs.
5. Le financement des structures de services de proximité à finalité sociale.
6. Le contexte européen: la politique de libéralisation européenne des services.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Historiquement les soins apportés aux enfants, personnes âgées ou malades relèvent d'un travail « *entrepris par affection ou par sens des responsabilités envers autrui, sans en attendre de rétribution financière immédiate* ».
- A titre principal, ce travail a été accompli par les femmes.
- Les « *Trente Glorieuses* » modifient largement la situation dans ce domaine: Avec la constitution de l'État-providence, ces tâches font l'objet d'une reconnaissance lente et progressive favorisée par des initiatives associatives.
- Externalisation de ces activités: elles deviennent une responsabilité collective
- Années '70: apparition de la thématique des services de proximité.
- Trois raisons principales expliquent ce glissement.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- La première est socio-démographique et résulte en une demande intensifiée pour les services de « *soins* » et diversifiée à travers une nouvelle vague d'externalisation concernant des services exercés au domicile des personnes.
- La deuxième raison est socio-politique: « *crise de l'État-providence* » à cause d'insatisfactions multiples. Les usagers ne se sentent plus suffisamment impliqués et la standardisation des services est jugée excessive dans les années 1970 → revendication d'une plus grande « *qualité* » de vie, « *substituer une politique du mode de vie à une politique du niveau de vie* ».
- La troisième raison est socio-économique. Il existe un gisement potentiel d'emplois dans les services aux personnes. Le terme « *services de proximité* » (années '80) est confondu avec les emplois de proximité.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Derrière ce souci de l'emploi, des choix de société sont en jeu:
 - Faut-il des services « *de confort* », destinés à des clientèles aux revenus élevés suivant le principe selon lequel « *la dispersion des revenus favorise l'emploi* » → services de proximité peuvent être à la source de nouvelles inégalités
ou faut-il favoriser plutôt des services de « *base* » largement accessibles? → services de proximité diminuent les inégalités et renforcent le lien social.
 - Ces services s'exercent par nature au domicile des consommateurs ou envisager d'autres modes de conception et de fonctionnement?
 - faut-il créer un second marché du travail composé d'emplois précaires à temps partiel, aux statuts dévalorisés et peu protégés ou admettre que l'avènement d'un secteur économique passe par la reconnaissance d'emplois de droit commun durables et professionnalisés?

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Afin de mieux saisir les enjeux sous-jacents au développement des services aux personnes, il importe de récapituler le passage des services sociaux aux services de proximité.
- L'analyse comparative des régimes d'État-providence permet de situer la mise en place des services sociaux après la seconde guerre mondiale.
- A cette période, les services aux personnes ouvrent droit à un financement par des ressources émanant de la redistribution.
- L'État établit des règles concernant les professions des salariés qui y travaillent et les modalités de prestation de service.
- A des rapports de travail « *fordistes* » s'ajoutent des rapports de consommation « *providentialistes* ».

Les typologies d'états-providence

- 1958: Richard Titmuss: « modèle résiduel » et « modèle institutionnel-redistributif »
- Dans le modèle résiduel, la politique sociale intervient en dernière instance quand les solidarités primaires (familiales, communautaires, professionnelles) ou le marché se sont révélés incapables de répondre aux besoins.
- Selon le modèle institutionnel, l'État doit permettre à chacun de se réaliser pleinement, le marché ne peut répondre à tous les besoins des hommes en société. L'État fournit des services pour satisfaire les besoins et, puisque le niveau des besoins varie selon les classes sociales, l'État social intègre une fonction redistributive.

Les typologies d'états-providence

- Deux variantes du modèle institutionnel-redistributif:
 - une variante industrielle méritocratique (système bismarckien) fondé sur l'assurance sociale professionnelle contributive obligatoire
 - une variante institutionnelle redistributive (beveridgienne): vise à assurer la sécurité sociale minimale de tous les citoyens par le biais d'une contribution forfaitaire

Les typologies d'états-providence

- 1990: Esping Andersen approfondit et spécifie cette typologie, notamment
- Nouveau critère, celui de la "démarchandisation", emprunté à Karl Polanyi
- Trois indicateurs sont mobilisés pour construire et classer les États-providence:
- Le premier est **le degré de démarchandisation**, c'est-à-dire le degré d'indépendance vis-à-vis du marché: la fonction principale des États-providence est de permettre aux individus de subsister et d'être plus ou moins indépendant du marché en bénéficiant de prestations de remplacement.

Les typologies d'états-providence

- On juge du degré de démarchandisation en analysant **l'importance des droits sociaux garantis et les durées des droits obtenus**.
- La démarchandisation est d'autant plus forte qu'un grand nombre de personnes ont accès aux droits, et que ces derniers sont soumis à des conditions peu restrictives et pendant une longue durée.
- On en juge également selon le niveau des revenus de remplacement (la démarchandisation est d'autant plus grande que le remplacement est proche du niveau d'activité) et selon les conditions nécessaires pour bénéficier du revenu de remplacement.

Les typologies d'états-providence

- Le deuxième indicateur est l'impact des États-providence sur la stratification sociale, selon qu'ils renforcent ou atténuent les inégalités primaires.
- Le troisième indicateur décrit les relations instituées entre la sphère publique et la sphère privée dans la fourniture de prestations et de services sociaux (« défamilialisation »).

Les typologies d'états-providence

- Munis de ces critères, Esping Andersen classe les États-providence en trois groupes ou trois idéaltypes, du moins "démarchandisant" au plus "démarchandisant".
- Dans l'**État-providence libéral** (États-Unis, Canada, Australie), l'assistance est fondée sur l'évaluation des besoins (tests de ressources), les transferts universels et les plans d'assurance sont modestes. Les indemnités sont attribuées principalement aux bas revenus. L'État encourage le marché passivement et minimise les effets de la démarchandisation.

Les typologies d'états-providence

- Dans l'**État-providence corporatiste-conservateur** (Allemagne, France), les prestations sont accordées sur la base de la vie professionnelle; les droits sont conditionnés par l'attachement au travail et la contribution financière.
- Dans le **régime social-démocrate** (pays scandinaves), les principes d'universalisme et de démarchandisation des droits sociaux ont été également étendus aux classes moyennes, l'État-providence encourage une égalité des plus hauts standards: toutes les classes sont incorporées dans un système universel d'assurance sociale. Il vise à fournir une garantie de plein-emploi qu'aucun des deux autres régimes n'adopte comme partie intégrante de ses responsabilités.

Les typologies d'états-providence

- Plus tard, un quatrième régime a été ajouté, le **régime latin** ou des pays du Sud (Leibfried, 1992, et Ferrera, 1996).
- Les pays méridionaux se caractérisent par l'existence de systèmes de garantie de revenus d'inspiration bismarckienne, assez généreux, et par une absence de protection minimale de base.
- Les travailleurs disposent parfois d'avantages sociaux considérables, notamment en matière de pensions de retraite, tandis que des personnes faiblement intégrées à la société salariale ne peuvent compter que sur les réseaux familiaux ou le secteur informel.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Les services sociaux se basent sur une double caractéristique : d'une part, les travailleurs et les usagers ne sont pas invités à participer à leur conception mais, d'autre part, ces services font néanmoins l'objet d'une «*démarchandisation*»
- Les divergences entre les pays s'expliquent par les degrés très différents de «*défamilialisation*».
 - Le **régime universaliste** des pays scandinaves: «*collectivisation des besoins*» privilégiant comme objectifs l'intégration sociale et l'égalité entre les sexes.
 - Dans le **régime corporatiste** en Allemagne, Autriche, France et Belgique, les associations ont plus été en position de pionnières sur les services en défrichant des demandes sociales émergentes qui ont été ensuite intégrées au service public ou maintenues dans le cadre associatif tout en étant encadrées par l'État. Ce régime corporatiste connaît toutefois deux variantes.
 - L'une, comme en France et en Belgique, est égalitariste.
 - L'autre, comme en Allemagne et en Autriche, est plus familialiste.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- La régulation tutélaire est encore plus limitée dans le **régime libéral** d'État-providence caractéristique des États-Unis et du Royaume-Uni. Les interventions publiques y sont concentrées sur les populations les plus défavorisées et entérinent une vision de la famille décourageant l'activité professionnelle des femmes, notamment par la pénurie de services.
- La faiblesse des services non marchands régulés par les pouvoirs publics est aussi caractéristique du **régime dual** propre à l'Europe du Sud. Polarisé sur les transferts monétaires, ce système délaisse les services et confère des protections aux personnes bien intégrées sur le marché du travail au détriment des groupes enfermés dans la précarité, l'économie souterraine ou informelle.
- La démarchandisation était le moyen considéré comme le plus approprié pendant les «*Trente Glorieuses*» pour développer les services sociaux. → dépasser le particularisme, le paternalisme, l'amateurisme et l'absence de continuité liée au bénévolat.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Déversement partiel du travail féminin dans la sphère privée vers des services sociaux auxquels les pouvoirs publics attribuent des moyens, tout en édictant des normes les concernant et en les contrôlant.
- Dès les années 1970: remise en cause de la capacité de l'intervention publique à réaliser les objectifs qu'elle s'est fixés (logiques bureaucratiques et centralisatrices → inertie, contrôle social et clientélisme; inadéquation entre structures existantes et situations de vie différenciées → fortes inégalités).
- Inflexion vers les services de proximité
- Lorsqu'on évoque la proximité d'une prestation, on se réfère soit à une proximité inhérente au service, soit à une proximité induite par le mode d'organisation; de nature objective ou subjective.
- La proximité objective semble sous-tendre l'approche de la CE (1995), qui insiste sur la notion de territorialité.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Certains services sont caractérisés par une proximité non seulement objective mais aussi subjective (qualité du service: implication des usagers dans la conception et dans le fonctionnement du service).
- Cette proximité dans la prestation de services suppose un contenu en travail important et constitue une limite à leur standardisation → « *gisement potentiel d'emplois* ».
- A partir du milieu des années 1980, les premières stratégies publiques en matière de services de proximité cherchent à concilier la création d'emplois et la maîtrise des coûts sociaux → recours aux mesures de traitement social du chômage mises en œuvre pour faire accéder des chômeurs à des emplois transitoires ou occasionnels.
- Les pays relevant d'un régime corporatiste s'y sont engagés dès les années 1980, les pays à régime dual plus tardivement.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Il en résulte un amalgame entre insertion et services de proximité.
- Le dispositif tend à dévaloriser des activités conçues davantage pour les gens à insérer que pour les usagers. Elles deviennent le fondement d'un second marché du travail et n'arrivent pas à jouer un rôle effectif de transition entre le chômage et l'emploi, alors que les postes créés restent temporaires et ne facilitent pas un apprentissage dans la durée.
- Le traitement social du chômage semble entretenir le malaise associatif.
- Puisque le traitement social du chômage a été conçu comme une intervention conjoncturelle, il ne peut, par définition, déboucher sur la création d'emplois stables → années '90: une reformulation des modalités de la régulation publique: régulation d'insertion vers la construction d'un marché.
- L'arrivée des entreprises est privilégiée.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Depuis les années '90: remise en cause du monopole des secteurs associatif et public → les services aux personnes s'ouvrent à des entreprises commerciales → marchandisation à la place de la « démarchandisation ».
- L'argument de la proximité est utilisé par les grandes entreprises.
- Des mécanismes d'ajustement entre offre et demande, qui prennent en compte les singularités du champ d'activité, restent à concevoir.
- Du côté de l'offre, il convient de sortir des « *petits boulots* » au profit « *d'une offre industrielle, seule capable d'apporter l'innovation, la sécurité, la reproductibilité et l'homogénéité qui constituent, de l'avis général, les principales attentes à l'égard de la qualité des services à la personne* ». Le succès dépend du « *professionnalisme du comportement* », c'est-à-dire de « *compétences comportementales et relationnelles* » que les entreprises de services ont su identifier, développer, et qu'elles sont en mesure d'enseigner, en particulier par l'apprentissage.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Du côté de la demande: réformes nécessaires sont parallèlement apportées: régulation concurrentielle plutôt que tutélaire.
- Le service a été « collectivisé », ce qui le rend « anonyme » et « déresponsabilise » le citoyen. Ce système est « inflationniste » puisqu'il « empêche l'instauration d'une relation client-fournisseur » et que « le bénéficiaire n'est pas, exclusivement et directement, le payeur ». Pire, « trop souvent, c'est l'origine du financement qui guide la définition, l'organisation et le contenu du service, et non l'analyse du besoin, c'est trop souvent la même personne morale qui collecte, commande et réalise, développant ainsi un système pervers ».
- Marchandisation des services de proximité = gage de crédibilité
- Une offre de qualité émanant des entreprises de services va rétablir la confiance envers le prestataire, une fois que la liberté aura été rendue au consommateur.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- La régulation concurrentielle est subventionnée puisque des avantages sont consentis aux consommateurs, une part du financement est attribuée à la demande et non plus à l'offre (ex. des titres-services en Belgique)
- Quant aux ressources qui continuent à être dirigées vers l'offre par les pouvoirs publics, elles empruntent moins la forme de subventions que celle de contrats.
- Cette régulation concurrentielle ne s'est pas imposée à l'ensemble de l'Europe: pas dans les pays à régime universaliste, limitée dans un pays à régime dual comme l'Espagne → s'est diffusée au cours des années '90 dans les pays à régime corporatiste et libéral.
- Elle a mené à la montée d'une nouvelle demande, émanant des ménages bi-actifs, pour des services facilitant la vie quotidienne et allégeant la charge de l'entretien du domicile (ménage, repassage, jardinage,...) → tâches techniques qui peuvent être prestés en l'absence des usagers → rationalisation « taylorienne » possible.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Services ménagers: offre suffisante → consommateurs peuvent changer de prestataire.
- Services de soins: offre déficitaire + risques de dépendance psychosociologique → l'utilisateur est captif du service.
- La faiblesse de certains usagers peut créer une tentation au gonflement des heures qui leur sont vendues.
- Des relations pathologiques entre prestataire et usager peuvent s'installer.
- La garantie des droits des usagers passe alors non par un changement de prestataire mais par les opportunités de prise de parole qui leur sont ménagées pour qu'ils participent à la conception et à l'adaptation régulière des services.

2. Un foisonnement d'initiatives

- L'arrivée des entreprises et la perspective d'un marché des services de proximité ont entraîné des réactions diversifiées de la part des associations déjà présentes sur le champ.
 - Certaines se sont orientées vers une modernisation gestionnaire
 - D'autres ont cherché à se fixer sur une spécificité dans leur fonctionnement et leur rapport aux usagers.
- Exemples: les organisations de «*promoteurs de projets*» au Danemark et les coopératives dans la garde d'enfants en Suède.
- La forme coopérative et associative participe autant à un redéploiement des services existants qu'à la création de nouveaux services.
- La pluralisation des formes d'offre répond à une visée d'accroissement du rôle des usagers et est admise sous la pression des contraintes financières du secteur public.

2. Un foisonnement d'initiatives

- A l'autre extrême, dans les pays méditerranéens à régime dual: le statut coopératif a été utilisé pour proposer des services que le secteur public ne parvient pas à assumer: coopératives sociales en Italie, coopératives de travail en Espagne.
- En Allemagne et en Autriche, les initiatives dans l'action sociale et l'aide à domicile ont été qualifiées d'« *auto-assistance* », pour traduire la volonté de responsabilisation des personnes âgées dont elles étaient porteuses et pour contrecarrer la bureaucratisation des services dans le secteur public et dans les grandes organisations de bienfaisance.
- Comme en France, en Belgique ou au Royaume-Uni, il s'agit de « *relégitimer* » les formes d'offre associative de services: garantir une expression des usagers, mobiliser des engagements volontaires diversifiés et trouver de nouveaux équilibres financiers appropriés.
- Réunion de nombre d'associations et de coopératives dans la figure de l'entreprise sociale.

3. Les services de proximité en Belgique

Deux grandes caractéristiques

- Il n'existe pas aujourd'hui de définition claire des services de proximité qui permette de poser les frontières de ce champ et d'identifier précisément les acteurs qui en font partie.
- Le concept de « *services de proximité* » a par contre comme avantage d'identifier deux grandes caractéristiques de ces services et d'en comprendre ainsi les enjeux communs.
- Ces deux caractéristiques sont la proximité et le caractère collectif des bénéfices générés.

3. Les services de proximité en Belgique

Deux grandes caractéristiques

- La proximité des services peut être subjective ou objective.
- La « relation » entre prestataire et usager implique des enjeux importants:
 - la création de nombreux emplois
 - services pas financés par des gains de productivité
 - confiance entre le prestataire et l'utilisateur.

3. Les services de proximité en Belgique

Deux grandes caractéristiques

- La deuxième caractéristique des services de proximité repose sur le fait qu'ils sont individuels mais engendrent des effets collectifs.
- Elle pose la question du financement des services de proximité et de la reconnaissance par les pouvoirs publics des gains collectifs générés par les services de proximité.

3. Les services de proximité en Belgique

Deux grandes caractéristiques

- « *services de proximité à finalité sociale* »: acteurs de services de proximité qui poursuivent une finalité sociale (grâce à la réalisation de profit financier) et non pas une finalité de profit pour le profit.
- Le profit est réinjecté au sein de l'entreprise pour réaliser la finalité sociale choisie.
- Cela ajoute donc une troisième caractéristique: combinaison de la poursuite d'une finalité sociale avec une rentabilité minimum de l'entreprise.

3. Les services de proximité en Belgique

Définition « idéale » de la FRB de 2001

- **Une définition des services de proximité vus par les acteurs de terrain**
- **Une définition « normative » d'un service « exemplaire ».**
- « *Les services de proximité sont des services, le plus souvent innovants, répondant à des besoins sociaux avérés ou émergents qui, pour des raisons de disponibilité ou d'accessibilité, ne sont pas, ou insuffisamment, rencontrés par les services existants.*
- *Ces services s'organisent dans une proximité qui peut être objective, c'est à dire liée à un ancrage sur un espace local, mais aussi subjective, c'est à dire renvoyant à une dimension relationnelle de la prestation.....*

3. Les services de proximité en Belgique

Définition « idéale » de la FRB de 2001

- *..... Ces services organisent la participation des travailleurs et des travailleuses et des usagers et usagères et garantissent leur accessibilité financière, culturelle et/ou géographique.*
- *En outre, ces services créent des emplois durables et de qualité, accessibles aussi à des personnes exclues du marché du travail, moyennant des mesures spécifiques telles qu'un encadrement particulier et un programme de formation continue».*

3. Les services de proximité en Belgique

Définition « idéale » de la FRB de 2001

- **Des besoins sociaux avérés ou émergents:** garde d'enfants, transport des personnes à mobilité réduite dans des zones rurales, petits travaux à domicile (ou à l'extérieur) pour des personnes âgées (courses, jardinage, petits travaux de couture, de nettoyage, etc.). Les besoins sociaux sont très nombreux et les changements démographiques (baby boom, vieillissement, ...) et sociologiques (travail des femmes, individualisation, ...) les amènent sans cesse à évoluer.
- **Participation des travailleuses et des travailleurs.** Formes très diverses : de la participation à l'assemblée générale à la prise de parts financières dans l'entreprise, en passant par la mise en place d'organes de consultation.

3. Les services de proximité en Belgique

Définition « idéale » de la FRB de 2001

- **Participation des usagères et usagers:** enquêtes de satisfaction, groupes de paroles, usagers-prestataires du service, ...
- **Emplois durables et de qualité, accessibles aussi à des personnes exclues du marché du travail.** De très nombreux services de proximité poursuivent comme objectif l'insertion socioprofessionnelle de personnes fragilisées. Celles-ci y trouvent soit un emploi stable, à durée indéterminée, soit une passerelle vers un autre emploi dans une entreprise privée classique, publique ou une autre entreprise d'économie sociale (« tremplin »).

3. Les services de proximité en Belgique

Deux recommandations de la FRB en 2001

- La nécessité d'un financement structurel des services
- Le développement d'un cadre légal stable

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

2. Un foisonnement d'initiatives

Les titres services

- **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.

2. Un foisonnement d'initiatives

Les 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.

2. Un foisonnement d'initiatives

Les 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.

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.

2. Un foisonnement d'initiatives

- 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.