

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'usager.

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.