

A LA FRONTIERE DU NON MARCHAND ET DE L'ECONOMIE SOCIALE D'INSERTION : LES SERVICES DE PROXIMITE RENDENT LA VI(LL)E PLUS BELLE...

Garde d'enfants itinérante, supérette « sociale » de quartier, petits travaux de bricolage à domicile, prise en charge motorisée de personnes nécessitant des soins médicaux, centre d'initiation à l'Internet pour les personnes ne disposant pas d'un ordinateur chez elles... voici un petit aperçu de ce qu'il est possible de réaliser au niveau des services de proximité.

Ceux-ci ne se résument pas à des travaux d'entretien ménager, ils comportent la plupart du temps une réelle dimension relationnelle et ils contribuent à la restauration d'un lien social trop souvent effiloché dans nos sociétés avancées.

En 2001, un appel à projets de la Fondation Roi Baudouin

En 2001, la Fondation Roi Baudouin se voyait attribuer la gestion d'un fonds d'expérimentation en matière de services de proximité, constitué à l'initiative de Johan Vande Lanotte, ministre fédéral de l'Economie sociale, en collaboration avec les ministres régionaux de l'Emploi Monsieur Renaat Landuyt, et Madame Marie Arena. Un appel à projets fut lancé à l'automne 2001 en direction des asbl, des pouvoirs locaux et provinciaux, (provinces, CPAS, communes, Villes) ou en direction de tout porteur de projet souhaitant mettre en œuvre une initiative développant une valeur ajoutée sociale. Le financement des projets devait servir à stimuler le lancement de nouvelles initiatives, mais aussi à réaliser des études de faisabilité, à développer et approfondir des projets déjà en cours...

Parmi les critères de sélection figurait ceci : le projet devait revêtir un aspect innovant et créer de nouveaux emplois, favoriser la participation des travailleurs et des clients, s'inscrire dans un partenariat avec les principaux acteurs locaux. Le service proposé devait en outre être accessible financièrement à toutes les catégories d'utilisateurs.

Sur les 300 projets proposés, 103 ont été retenus et financés en 2002, et sur ces 103

projets, 76 ont vu leur financement reconduit en 2003 (jusqu'à fin octobre très précisément), le fonds ayant été reconduit une seconde année. A ce stade, 133 nouveaux emplois ont été créés en tout.

Parmi les 76 projets financés en 2003, on comptait 6 projets bruxellois dont deux néerlandophones :

- un projet de livraison de matériel médical à domicile mené par l'asbl Proximité Santé ;
- un projet d'aide au déménagement pour les plus démunis mené par le Centre Social Protestant ;
- des services de petit bricolage à domicile, proposés par l'asbl Boulot (lire ci-dessous notre interview) ;
- une supérette sociale « Les capucines », gérée par le Centre Marollien de formation par le Travail ;
- un service d'aide à domicile proposé par l'asbl néerlandophone EVA ;
- un atelier de couture de quartier couplé à un service de transport, mené par De welvaartkapoen vzw.

Des tables rondes pour trouver les moyens de pérenniser l'expérience

En effet, le fonds expérimental constitué en 2001 était, comme son nom l'indique, expérimental, bref, limité dans le temps... Cela signifie qu'il fallait trouver d'urgence un moyen de prolonger l'expérience au-delà d'octobre 2003 en lui donnant un cadre durable.

C'est le travail qui a été mené lors de tables rondes organisées par la Fondation Roi Baudouin durant le printemps et l'été 2003. Ces tables rondes rassemblaient des porteurs de projets wallons et flamands lors de sessions séparées ; pour préparer l'interpellation et la remise des recommandations aux ministres concernés, une séance regroupant les porteurs de projets des deux régions (wallonne et flamande) fut organisée. La FeBISP a participé aux réunions francophones et bilingues en qualité d'expert. Suite aux tables rondes, des plate-formes francophones et flamandes de porteurs de projets ont été constituées en

vue de la représentation politique des services de proximité.

En quoi consistent les recommandations issues des Tables-Rondes ?

L'ensemble des recommandations figure dans un document intitulé : « Services de proximité, recommandations politiques : Le résultat des tables-rondes organisées par la Fondation Roi Baudouin dans le cadre du fonds expérimental, Octobre 2003 »¹.

On peut en résumer comme ceci les points saillants :

- Professionnalisme des services.
Les participants aux tables-rondes insistent sur la notion de qualité qui doit être au cœur des services rendus : cela sous-entend l'emploi de personnes formées et qualifiées éventuellement grâce au parcours d'insertion, mais pas uniquement, l'encadrement devant être assuré par des personnes compétentes et expérimentées.
- Priorité à la création de nouveaux emplois plutôt qu'à l'insertion « à tour de bras »
La qualité des services de proximité doit beaucoup à la qualité de la relation qui se tisse entre le prestataire et l'utilisateur, ce qui sous-entend que les travailleurs soient engagés dans les services de proximité pour une durée indéterminée. Les emplois dans les services de proximité ne doivent pas être considérés a priori comme des « emplois tremplin ».
- Maintien de l'accessibilité du service pour tous
Les plus values collectives générées par les services de proximité sont d'autant plus importantes que leurs services s'adressent à des personnes démunies ou isolées, qui ne pourraient financer elles-mêmes l'entièreté du prix des services. Les financements publics sont donc indispensables.
- Une approche multidimensionnelle
Dans la mesure où les politiques publiques constituent le principal outil de régulation et de financement des services de proximité, il est nécessaire de préciser les différents objectifs visés à travers le développement de ces services. Les participants de la table-ronde vont dans le sens d'une approche multidimensionnelle mais cohérente

(combinant les visées d'insertion, de création d'emploi, de renforcement des liens sociaux, de service aux personnes, d'amélioration de l'environnement, la liste n'est pas close...), qui différencierait les financements en fonction des différents objectifs et besoins spécifiques aux services de proximité. Cette approche différenciée permettrait de définir des critères d'évaluation adaptés aux services de proximité, qui ne se limiteraient pas au taux d'insertion ou à la quantité d'emplois créés. Au sujet du financement, la table-ronde francophone souligne que le financement par le biais des titres services ne résout pas tous les problèmes : seules certaines structures pourraient y recourir, d'autres n'en ont pas la possibilité. Le prix du titre fixé à 6,20 € de l'heure est d'ailleurs encore beaucoup trop élevé pour certains usagers.

- Articulation des différentes politiques publiques dont relèvent les services de proximité
On l'a vu, les services de proximité relèvent potentiellement de plusieurs compétences politiques, fédérales, régionales ou même communautaires. Dans un souci d'efficacité, les participants à la table-ronde demandent que les différentes politiques soient autant que faire se peut coordonnées entre elles, et qu'à tout le moins, les différentes attentes n'entrent pas en concurrence les unes avec les autres, ce qui nécessite des dialogues réguliers entre les différentes autorités de tutelle.
- Articulation avec les « secteurs réguliers »
La table-ronde francophone estime qu'il conviendrait d'étudier la mise à disposition par les secteurs de moyens financiers qui permettraient de mettre en place de nouvelles offres de service.

La concrétisation des promesses de la Conférence pour l'emploi

Peu d'informations claires sur les modalités de mise en œuvre des promesses de création d'emplois dans l'économie sociale (12.000) et dans les services de proximité (25.000) découlant de la Conférence sur l'emploi qui s'est tenue récemment nous sont connues au moment de rédiger ces lignes. Nous espérons être en mesure de vous en parler plus longuement dans un prochain numéro de

« L'insertion ». A ce stade, nous tenons simplement à relayer les recommandations des porteurs de projets de services de proximité.

Ceux-ci, dont le projet revêt une structure juridique associative pour la plupart, souhaitent d'emblée s'inscrire dans le cadre de l'économie sociale. La justification de ceci tient d'une part à leur nature associative, d'autre part au fait que les services de proximité encouragent la participation des travailleurs et des usagers à la conception des services.

Pour obtenir l'étiquette fédérale « économie sociale », les participants à la table-ronde plaident pour qu'aux niveaux régionaux, de nouveaux types d'agrément en terme de « services de proximité » soient rendus possibles, ouvrant par là la possibilité d'un appui fédéral et un accès aux mesures fédérales pour l'emploi. Notons au passage qu'à Bruxelles, c'est en passe d'être réalisé grâce à la nouvelle ordonnance sur les ILDE - Initiatives locales de développement de l'emploi² qui devrait être votée très bientôt.

En second lieu, ce que l'on peut retenir de leurs attentes à moyen terme, c'est une adaptation et un élargissement du système des titres-services. Les tenants de la table-ronde plaident pour un élargissement du spectre d'activités couvertes par les titres-services, par exemple pour les petits travaux à domicile. Ils plaident également pour que le tarif uniforme de 6,20 € de l'heure puisse être modulé en fonction des moyens des usagers.

Et à Bruxelles ?

Les 6 projets bruxellois doivent avoir eu chaud : leur financement arrivait à terme à la fin de ce mois et aucune promesse de reconduction de leur financement ne pointait à l'horizon. Heureusement, il semble que le Fédéral y pourvoie ; le nouveau ministre de l'économie sociale Monsieur Bert Anciaux en aurait fait la promesse, aux dires de la Fondation Roi Baudouin.

Le cadre des ILDE - Initiatives locales de développement de l'emploi - devrait permettre de conférer un statut à ces initiatives bruxelloises de services de proximité, pour

autant que les niveaux de financement soient viables. La reconnaissance régionale devrait conduire tout naturellement à des possibilités de subventionnement (via des emplois activés notamment) au niveau fédéral également.

La nécessité de visibiliser et de représenter ces initiatives bruxelloises se fait plus prégnante que jamais ; la plate-forme francophone est en effet à ce stade constituée uniquement de projets wallons, pour lesquels le cadre juridique et les référents politiques seront autres.

En attendant, nous sommes allés rendre visite à l'AFT Boulot, qui, en 2002, suite à l'appel à projets de la Fondation Roi Baudouin, a lancé son projet de services de proximité « Les petits boulots de Boulot ».

Le créneau des « Petits boulots de Boulot », ce sont les petits travaux de rénovation qui se veulent ponctuels ou de petits dépannages, ceux qui sont rarement pris en considération par les entrepreneurs ou alors à des prix scandaleux, ou encore « au noir ». Raccorder une lessiveuse, changer des spots, raboter une porte, remplacer un joint de robinet, tapisser une petite surface, nettoyer une corniche, peindre, plafonner quelques mètres carrés, voilà le pain quotidien des deux travailleurs des « Petits boulots de Boulot ». Leur clientèle, ce sont les habitants de Schaerbeek mais aussi des 18 autres communes bruxelloises, avec priorité donnée aux personnes qui ont des difficultés à payer un service commercial, et ce dans le but d'éviter de faire concurrence déloyale aux entreprises commerciales « classiques ».

Delphine Huybrecht

1 Ce document peut être demandé à la fondation Roi Baudouin ou téléchargé sur la page : http://www.kbs-frb.be/code/page.cfm?id_page=153&id=261&lang=FR&frommail=1

2 Lire l'article paru dans l'Insertion n°37, février 2003 : « Des changements en vue au niveau de l'économie sociale bruxelloise : les ILDE et les EI « nouvelle mouture » sont sur les rails », p. 7. Disponible sur le site de la FEBISP à l'adresse : http://www.febisp.be/Menu_feBISP/ressources/insertion.html