

Wallonie

Analyse de l'impact social des IDESS

(Rapport final)

Cahier spécial des charges 06.03.03---15K65

Février 2017

Perrine VANMEERBEEK, Catherine FALLON, Centre Spiral, ULg

Patrick ITALIANO, Jerome PIETERS, CLEO, ULg



Université
de Liège



Sommaire

Sommaire	1
1. Introduction et missions	3
Partie 1 : logiques d'action et modèles d'IDESS	4
2. Profil général des IDESS	5
2.1. Quelques chiffres	5
2.2. Profil des bénéficiaires des services	7
2.3. Profil des travailleurs de l'IDESS (en réinsertion ou non)	9
3. Des conditions de mise en place et de maintien des IDESS	12
3.1. Ressources externes	12
3.2. Collaborations	13
4. Idéaltypes d'IDESS : logiques d'action et profil d'IDESS	15
4.1. La question de la rentabilité : logique d'équilibre budgétaire ou de croissance	16
4.2. La question de la finalité recherchée	17
4.2.1. La logique d'insertion socioprofessionnelle	17
4.2.2. La logique d'aide sociale et de service de proximité pour une population précaire	19
4.3. Croisement entre finalité et équipes de travailleurs : 3 modèles d'IDESS	22
4.4. Conseils pour démarrer une IDESS	26
4.5. Synthèse des inputs, logiques d'action et modèles d'IDESS	28
Partie 2 : mesure de l'impact social et proposition d'indicateurs	29
5. De nombreux impacts sociaux, et pas (peu) d'alternatives pour les clients et travailleurs, un bénéfice pour la collectivité	30
5.1. Augmentation du coût pour la collectivité	30
5.1.1. En première ligne, les CPAS	30
5.1.2. D'autres sources de coûts	32
5.2. Des personnes vulnérables qui resteraient sur le carreau	33
5.2.1. La vulnérabilité du public	33
5.2.2. L'absence d'alternative	34
5.2.3. Les « effets secondaires » positifs	35
5.3. Personnes éloignées du travail sans possibilités d'emploi	38
5.4. Impact écologique	41
6. Les difficultés inhérentes à la mesure de l'impact social	43
6.1. Un indicateur pour mesurer quoi ?	43
6.2. Vers une mesure par indicateurs de l'impact social des IDESS	44
6.3. De multiples indicateurs d'impact social	45

6.4.	Trois idées transversales pour la mesure de l'impact social des IDESS.....	46
6.4.1.	Dépasser l'hétérogénéité contextuelle des IDESS par des mesures longitudinales	46
6.4.2.	Impliquer les bénéficiaires (clients) dans l'évaluation de l'impact.....	46
6.4.3.	S'appuyer sur une base de données administrative solide	46
7.	Propositions d'indicateurs	48
8.	Note sur les aspects méthodologiques de la recherche	49
8.1.	Analyse des IDESS au niveau local au travers de 12 études de cas.....	49
8.1.1.	Sélection des cas	49
8.1.2.	Récolte des données pour chaque analyse de cas.....	50
8.2.	Enquête en ligne de type Mesydel auprès des 60 IDESS wallonnes.....	51
8.2.1.	Tour 1	51
8.2.2.	Tour 2.....	52
9.	Annexes.....	53

1. Introduction et missions

Le décret IDESS de 2007¹ a créé un cadre légal pour le soutien des services de proximité à finalité sociale, et ce, avec des travailleurs en réinsertion. Il permet à des structures à finalité sociale (CPAS, SFS et ASBL) de mettre en œuvre des services de proximité, non couverts par d'autres dispositifs régionaux.

À ce jour, malgré les augmentations de subsides substantielles accordées en 2015², une grande majorité des IDESS sont en déficit de manière structurelle. Au-delà de ces problèmes comptables, la présente étude se concentre sur les « externalités positives » des IDESS. C'est-à-dire à l'impact social – ou sociétal – que ces structures peuvent avoir en termes de cohésion sociale et sur leur environnement socio-économique – notamment en soutien à l'économie sociale.

Le but de cette recherche est d'aider les responsables d'IDESS à évaluer leur impact social, et d'aider ceux qui souhaitent demander l'agrément IDESS à construire un plan d'affaires et des objectifs sociaux en connaissance de cause. À ce jour, les seules données objectivées sont d'ordre quantitatif, non-standardisées, et les informations disponibles directement sont limitées ; on retrouve par exemple : le nombre d'emploi créés par les IDESS, le nombre de clients aidés, et le nombre d'heures facturées. L'objectif de ce rapport est de proposer des indicateurs qualitatifs (complémentaires aux indicateurs quantitatifs) permettant d'objectiver l'impact social des activités réalisées par les IDESS. Ces indicateurs étant le résultat d'une recherche de terrain approfondie, nous espérons qu'ils seront en phase avec les réalités vécues par les acteurs de terrain, et qu'ils leur seront utiles dans leur travail quotidien. Plus précisément, nous tentons dans ce rapport d'apporter des pistes de réponses aux questions suivantes :

Quel est l'impact social des IDESS ? Quelles sont les externalités positives des services proposés par l'IDESS, tant pour les travailleurs en réinsertion que pour les bénéficiaires de ces services ? Quels indicateurs qualitatifs pourraient aider à qualifier et objectiver cet impact, tout en respectant les réalités et les spécificités de terrain de chaque IDESS ?

Le présent rapport intègre d'une part les résultats de la recherche de terrain – l'analyse au niveau local de douze IDESS en activité et de deux IDESS clôturées – et d'autre part, les résultats de l'enquête en ligne qui a été menée auprès de toutes les IDESS.

¹ Décret du 14 décembre 2006 relatif à l'agrément et au subventionnement des « Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale », en abrégé « I.D.E.S.S. » (Moniteur belge du 5 janvier 2007)

² Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015

Partie 1 : logiques d'action et modèles d'IDESS

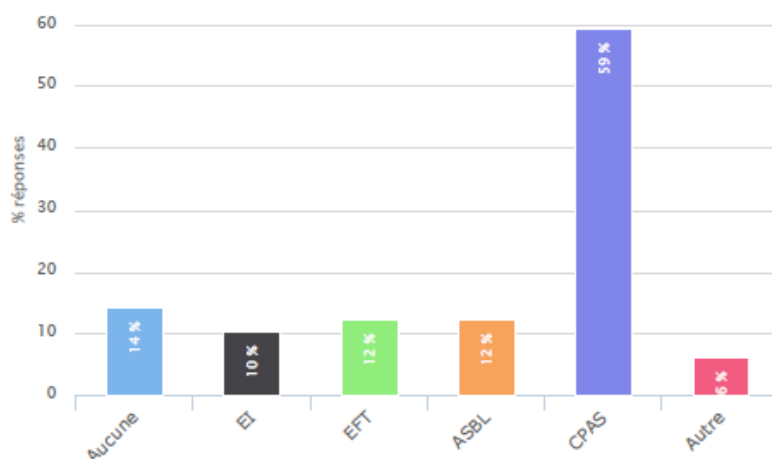
2. Profil général des IDESS

Nous proposons ci-dessous une brève analyse des profils existants d'IDESS en Région Wallonne. Ces résultats se basent sur les répondants à l'enquête en ligne Mesydel (voir section 8.2 : méthodologie du Mesydel).

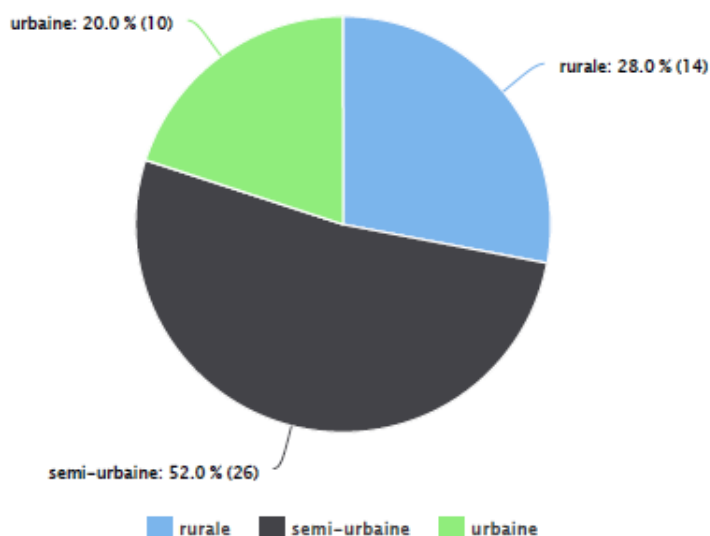
2.1. Quelques chiffres

Trois types de structures peuvent demander l'agrément IDESS. La majorité des IDESS (66 %) est liée à un CPAS. 22 % ont le statut d'ASBL, et 12% sont SFS. Le type de structure juridique implique des logiques d'action propres, des contraintes et des ressources différentes.

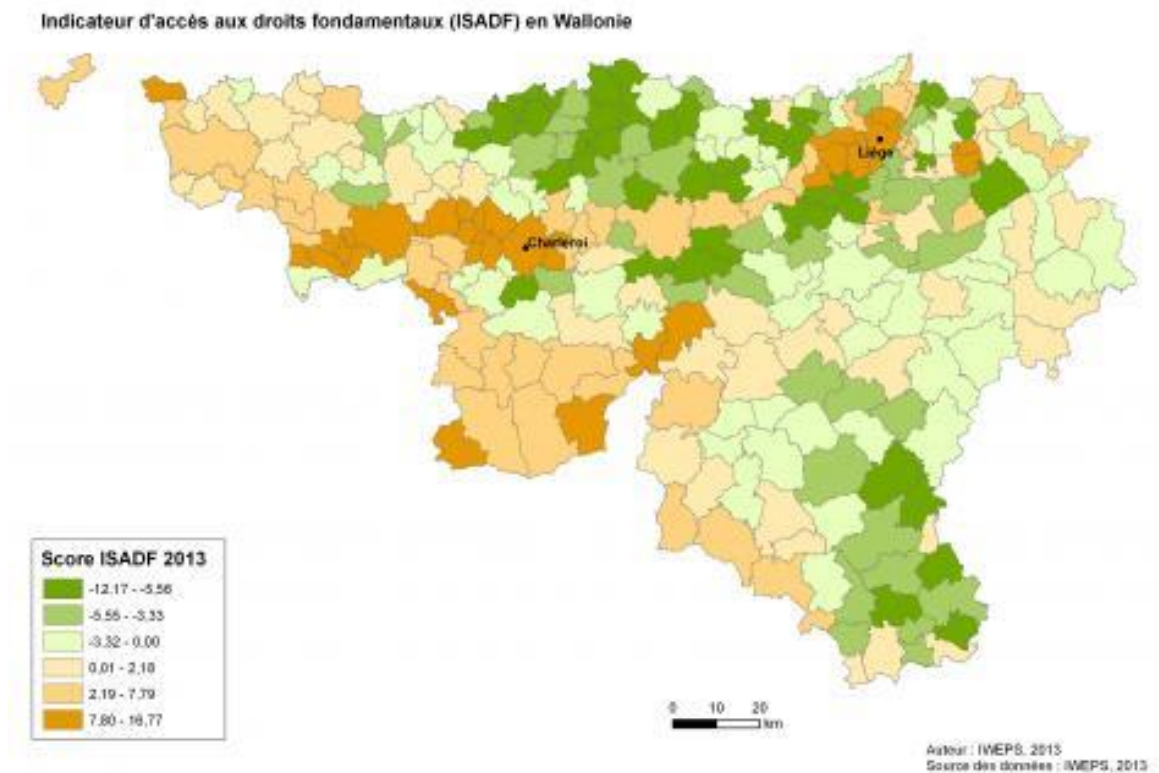
De nombreuses IDESS sont adossées à une structure plus large (qui a parfois un autre statut juridique) : seules 14% des IDESS sont totalement indépendantes. Les autres sont soit adossées à une Entreprise d'Insertion (EI), soit à une Entreprise de Formation par le travail (EFT), soit à une ASBL, soit à un autre type de structure. Le schéma ci-dessous illustre le type de structure auxquelles sont adossées les IDESS.



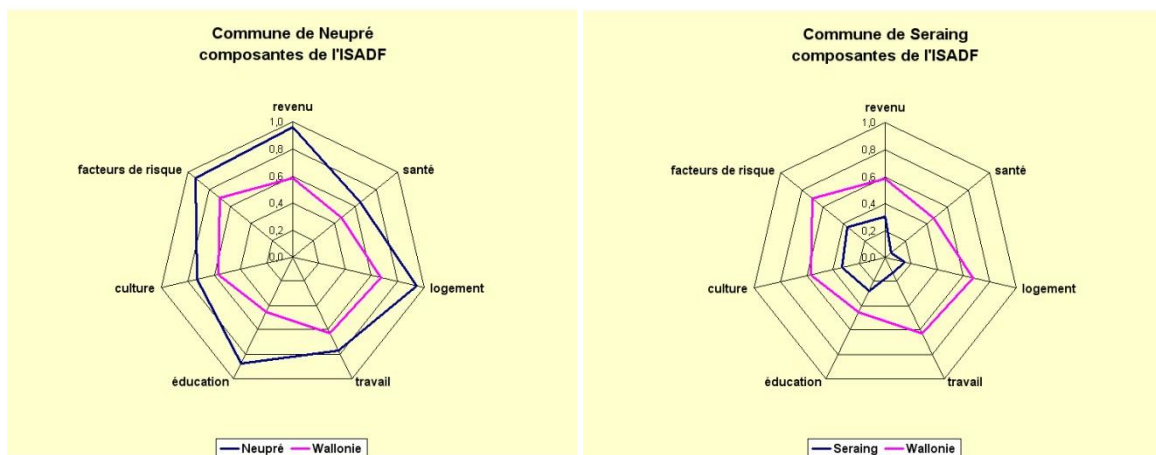
Au niveau de la situation géographique de l'IDESS, plus de la moitié sont situées en zone semi-urbaine (ou semi-rurale). Les IDESS en milieu urbain sont minoritaires.



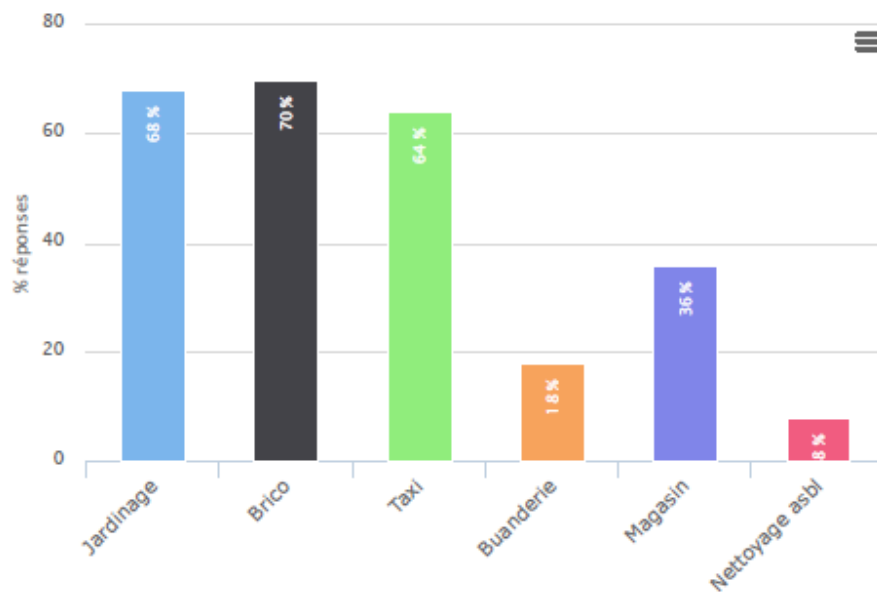
Au niveau de la situation géographique, notons aussi que les IDESS se concentrent principalement dans les régions pauvres de Wallonie. Deux-tiers des IDESS wallonnes se situent en province de Liège et du Hainaut, et ce, principalement autour des grandes villes de Mons, Charleroi et Liège. Pour le reste des IDESS, elles sont situées dans des régions plus aisées, et surtout plus rurales : c'est dans ces régions que le service de taxi social prend tout son sens pour permettre une meilleure mobilité. La carte ci-dessous représente la répartition par commune, selon l'Indicateur d'Accès aux Droits Fondamentaux (ISADF) en 2013, réalisé par l'IWEPS. Le niveau de chaque commune est défini selon sept indicateurs : le revenu, la santé, le logement, le travail, l'éducation, la culture, et les facteurs de risque. C'est entre autre sur base des radars ISADF que nous avons sélectionné nos 12 études de cas, afin d'avoir une plus grande diversité entre les IDESS.



Voici deux exemples de radars ISADF, représentant deux situations extrêmes, parmi les IDESS que nous avons rencontrés dans le cadre des études de cas.



Au niveau du type de service(s) proposé(s), les plus fréquents sont le bricolage, le jardinage et le taxi social. La répartition selon le type d'activités proposées est la suivante.



Il est intéressant de noter que le nombre d'heures facturées en 2015 varie énormément d'une IDESS à l'autre. Voici donc quelques chiffres indicatifs pour les quatre activités principales :

- Jardinage : moyenne de 2392 heures facturées (minimum : 50 h – maximum : 8800 h)
- Bricolage : moyenne de 1129 heures facturées (minimum : 21 h – maximum : 10155 h)
- Taxi social : moyenne de 46 719 kilomètres facturés (minimum : 546 kms – maximum 300 000 kms) pour une moyenne de 73 123 kilomètres parcourus.
- Pour le magasin, la question était mal posée, car les IDESS ne calculent pas en nombre d'heures facturées mais en chiffre d'affaires réalisé.

2.2.Profil des bénéficiaires des services

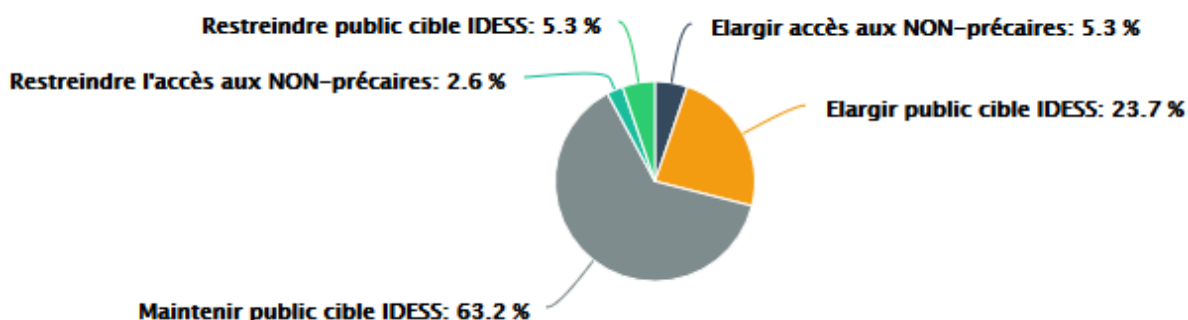
Les bénéficiaires sont « toutes les personnes résidant en Région wallonne ». Des bénéficiaires préférentiels (prix d'intervention réduit et extension des limites d'intervention) sont les petites ASBL (y compris des Agences Immobilières Sociales) et des personnes « précarisées » : les personnes ayant droit au revenu d'intégration sociale (RIS), ou bénéficiaire d'un revenu inférieur à un plafond défini (plafond différent pour un isolé, pour un ménage, et pour les familles monoparentales), ou bénéficiaires d'une allocation de remplacement ou d'intégration, ou bénéficiaires des secours accordés par les CPAS, ou engagés dans un règlement collectif des dettes, ou bénéficiaires de l'intervention majorée en matière d'assurance soins de santé, ou reconnues souffrant d'un handicap, ou qui peuvent certifier d'une incapacité de travail permanente d'au moins 66%, ou qui sont âgées de plus de 65 ans.

Un peu moins d'un tiers des bénéficiaires « précaires » (aux termes du décret) ont moins de 65 ans. Près de **deux tiers des bénéficiaires précaires ont plus de 65 ans**. Et en moyenne, 10 % de bénéficiaires sont non-précaires (ce qui est largement en dessous du quota maximum de 20% autorisé dans le décret). Enfin, les répondants estiment qu'environ **la moitié des bénéficiaires de plus de 65 ans sont précaires en termes de revenus**.

Ces chiffres confirment l'hypothèse selon laquelle les principales bénéficiaires des IDESS sont les personnes âgées. Est-ce un effet d'opportunité de la part des personnes âgées ? Ce pourcentage est-il le syndrome d'une dérive du système IDESS ? Nous avons posé la question aux participants au Mesydel,

ainsi qu'aux acteurs rencontrés sur le terrain. Pour la majorité des gens, non, ce n'est pas une dérive de la politique IDESS : les personnes âgées sont des personnes précaires étant donné leur vulnérabilité et leur isolement social. Les services de l'IDESS offrent aux personnes âgées vulnérables la possibilité d'être maintenues à leur domicile plus longtemps.

Comme l'illustre le schéma ci-dessous, 87 % des répondants pensent qu'il faut soit *maintenir* le public cible tel qu'il est actuellement défini dans le décret (c.-à-d. 80 % de public précaire pour maximum 20 % de public non-précaire), soit *élargir* les conditions d'accès pour les bénéficiaires **précaires** (par exemple : baisser l'âge à 60 ans pour être considéré comme 'précaire'), ou encore, *réduire* le pourcentage autorisé de 20 % **non-précaires**.



Les arguments développés par les acteurs de terrain pour justifier la pertinence du quota de 80 % précaires sont nombreux. Par exemple, l'idée que la précarité ne cesse d'augmenter dans notre société actuelle, et que des initiatives comme les IDESS sont indispensables – elles sont d'ailleurs amenées à se multiplier. Plusieurs insistent aussi sur l'idée que les services rendus dans les IDESS ne sont pas en concurrence avec les services du secteur privé : au contraire, les indépendants ne sont généralement pas intéressés par le type de travaux que font les IDESS, car ce n'est pas rentable pour un indépendant de faire de si petits travaux. Par conséquent, le public visé n'est pas le même, et les services sont complémentaires. Nombreux sont d'ailleurs ceux qui pensent qu'il faudra encore davantage élargir les conditions d'éligibilité des travaux à réaliser dans une maison³.

« La situation de crise actuelle touche une population bien plus large que celle considérée dans le décret. Elle s'étend jusqu'à des personnes actives, mais dont le coût de la vie ne permet même plus à ces personnes touchant un revenu de boucler les fins de mois. Permettre à ces personnes d'acheter du textile ou du mobilier de seconde main est nécessaire! » (Responsable d'IDESS-ASBL)

« Il faut maintenir à l'identique les conditions d'accès, et ne pas les réduire à des critères financiers. Il faudrait peut-être aussi élargir l'accès aux personnes momentanément malades (c'est-à-dire aux personnes ayant des cancers, une jambe cassée,...) ? » (Coordinatrice IDESS-CPAS)

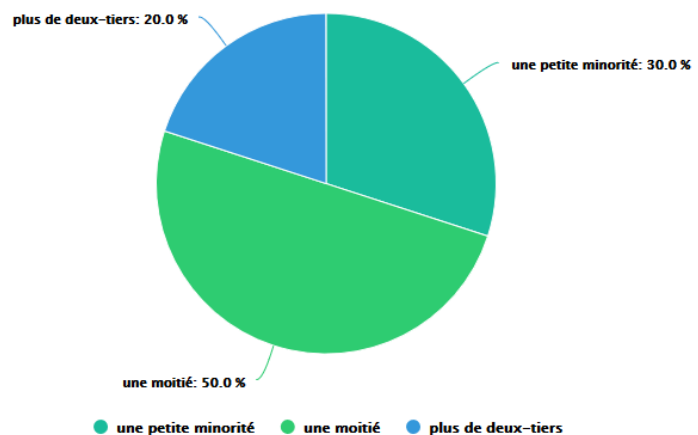
Plusieurs personnes font des suggestions quant aux conditions d'accès des bénéficiaires précaires : il serait intéressant d'évaluer l'accès en fonction de l'état de santé de la personne, de laisser une marge de manœuvre de « bon sens » aux travailleurs pour décider si la personne est oui ou non dans une situation de précarité (car la précarité peut être aussi transitoire, liée à un moment particulier de la vie), de prendre en compte les spécificités locales et historiques de la région pour définir les critères de précarité.

³ Actuellement, les interventions dans les habitations sont limitées à 75h/an pour les bénéficiaires précarisés et à 40h/an pour les non-précarisés

Une exception doit être relevée en ce qui concerne l'activité de magasin social. Les acteurs de terrain voient comme une opportunité l'ouverture du magasin aux personnes non-précaires : d'une part parce que ces personnes viennent pour soutenir à la fois une activité d'insertion socioprofessionnelle et une action écologique liée recyclage et à la mode « seconde main », et d'autre part car cela évite de stigmatiser les magasins de seconde main comme des « magasins pour les pauvres ». La philosophie de gestion liée aux magasins sociaux est plutôt d'être ouverts à tous, et de pratiquer des prix plus bas pour les personnes les plus précaires.

Allons un cran plus loin dans la question du profil des bénéficiaires. Nous avons fait l'hypothèse qu'en cas de disparition des IDESS, une partie de la charge des usagers les plus précaires sera reportée sur d'autres services sociaux (missions obligatoires du CPAS ou équivalent), et donc, sur la collectivité. Par contre, nous pensons que les **usagers non-précaires mais vulnérables** (les personnes âgées avec une pension supérieure au seuil permettant de bénéficier du tarif social de l'IDESS) seraient sans recours et n'auraient plus accès à des services équivalents ; ces personnes **seraient les plus lésées par la disparition des IDESS**.

Notre hypothèse a été confirmée lors de l'enquête Mesydel. La moitié des répondants pense en effet que les vulnérables seraient les plus touchés par la disparition des services IDESS ; et plusieurs personnes ajoutent que les bénéficiaires se retrouveraient sans aucune solution alternative. Nombreux sont ceux qui pensent qu'une disparition des IDESS entraînerait un engorgement des autres services du CPAS, auquel celui-ci ne pourrait faire face (car ils n'ont pas/plus la capacité de gérer une augmentation d'usagers).



Nous avons posé la question, parmi les bénéficiaires, à combien ils estimaient cette population vulnérable mais non-précaire dans leur IDESS. Le schéma ci-contre est assez éloquant.

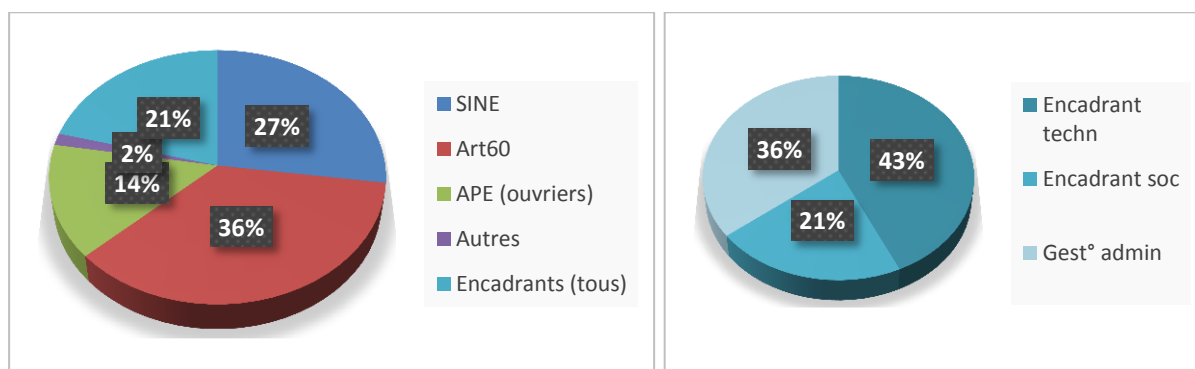
2.3.Profil des travailleurs de l'IDESS (en réinsertion ou non)

Nous avons procédé à une analyse fine des équipes de travailleurs qui composent les IDESS. Quelques précisions (de vocabulaire) doivent être apportées pour commencer ; nous distinguons :

- Les **travailleurs de terrain**, c'est-à-dire celles et ceux qui se déplacent chez les clients pour réaliser les travaux de bricolage ou de jardinage, le/la chauffeur de taxi, les personnes dans le magasin, les personnes qui nettoient et repassent les vêtements. Parmi eux, on distingue :
 - Les travailleurs sous contrat Art. 60, qu'on considère par défaut « non-expérimentés » pour les tâches réalisées au sein de l'IDESS (des exceptions sont possibles). De par leur statut d'Art. 60, on observe un grand turnover parmi ces travailleurs ;

- Les travailleurs sous statut SINE et/ou APE⁴, que l'on considère par défaut « expérimentés » pour les tâches de l'IDESS puisqu'ils travaillent généralement dans l'IDESS depuis plusieurs années (et plusieurs sont en CDI). Ces travailleurs jouent souvent un rôle d'accompagnement des nouveaux travailleurs (des Art. 60 principalement), et dans ce cas, on parle de « compagnonnage ».
- Les **encadrants**, c'est-à-dire toutes les personnes qui ne se rendent pas sur le terrain pour effectuer les tâches. On distingue ici :
 - Les encadrants sociaux : ce type d'encadrement a pour objectif d'aider le travailleur en insertion à trouver des formations qui l'intéressent, à aider le travailleur à résoudre certains problèmes psychosociaux, à élaborer avec le travailleur son projet professionnel, à aider le travailleur à trouver un boulot après son passage dans l'IDESS etc. ; selon la structure, le degré d'encadrement social varie énormément. Ce rôle est souvent joué par un assistant social dans les CPAS, un éducateur, ou un accompagnateur social dans les EI.
 - Les encadrants administratifs : ces personnes gèrent l'activité au quotidien à un niveau plus administratif (gestion des factures, prise de rendez-vous etc.)
 - Les encadrants techniques et/ou pédagogiques : ces derniers jouent plutôt un rôle d'apprentissage pratico-pratique des métiers de l'IDESS (comment carreler, comment peindre une pièce convenablement etc.) ; dans certaines IDESS, ces encadrants sont appelés « chef de chantier » ou « contremaitre ».
- Le **nombre total** de travailleurs de l'IDESS (encadrants, travailleurs de terrain, accompagnateurs, ressources humaines externes à l'IDESS etc.)

Le schéma ci-dessous représente la répartition de tous les profils de travailleurs de toutes les IDESS ayant répondu au Mesydel.



En analysant la composition de toutes les équipes des IDESS (compositions très variées et variables), nous avons défini trois critères pour classer les IDESS :

Le premier critère est le nombre total de travailleurs, qui permet de distinguer quatre tailles d'IDESS :

- Les petites IDESS, composées de [0-5] travailleurs
- Les moyennes IDESS, composées de [5,5-10] travailleurs
- Les grandes IDESS, composées de [10,5-20] travailleurs
- Les très grandes IDESS, composées de [20,5-70] travailleurs

Le second critère est le nombre d'encadrants et la mixité de l'encadrement (social, technique, administratif), qui permet de distinguer quatre niveaux d'encadrement :

- Encadrement de base (-), c.-à-d. une équipe d'encadrants composée de moins d'1 ETP ;

⁴ Notons que les travailleurs de terrain sous contrat APE sont bien souvent des travailleurs qui étaient déjà présent dans la structure avant que celle-ci ne soit agréée comme IDESS. Actuellement, les contrats APE sont plutôt des travailleurs qui jouent un rôle d'encadrement.

- Encadrement moyen (++) , c.-à-d. une équipe d'encadrants composée de maximum 2 ETP ;
- Encadrement important (++) , c.-à-d. une équipe d'encadrants de maximum 3 ETP ;
- Encadrement très important (+++) , c.-à-d. une équipe d'encadrants de plus de 3 ETP.

Le troisième critère est le type de travailleurs de terrain (expérimentés ou Art. 60) et leur nombre :

- Équipes où la grande majorité des travailleurs sont expérimentés ;
- Équipes de terrain où la grande majorité des travailleurs sont des Art. 60 ;
- Équipes de terrain où il y a plus ou moins autant d'Art. 60 que de travailleurs expérimentés.

En croisant ces données, nous nous sommes rendus compte – et ce résultat n'est pas surprenant – que plus les IDESS étaient grandes, plus l'équipe d'encadrants était grande. Nous avons également constaté – et c'est là que l'analyse devient intéressante – que le profil de travailleurs (expérimentés ou non) et leur proportion varient de manière significative plus la taille de l'IDESS augmente. Le schéma ci-dessous résume ce constat.

	Taille 1 : petite IDESS (0-5 ETP au total)	Taille 2 : moyenne IDESS (5,5-10 ETP au total)	Taille 3 : grande IDESS (10,5-20 ETP au total)	Taille 4 : très grande IDESS (20,5 et + ETP au total)
Encadrement de base (-)	6 IDESS. CPAS, ASBL, SFS Grande majorité (80%et+) de travailleurs expérimentés.	1 IDESS. Grande majorité de travailleurs expérimentés	Aucune IDESS	Aucune IDESS
Encadrement moyen (+)	6 IDESS. CPAS en majorité. 1 ASBL Grande majorité de travailleurs expérimentés.	13 IDESS. ¼ de CPAS, ¼ ASBL La moitié ont une grande majorité de travailleurs expérimentés. Un quart a une grande majorité d'Art.60. Un quart a autant d'Art. 60 que de travailleurs expérimentés.	1 IDESS. Grande majorité de travailleurs expérimentés	Aucune IDESS
Encadrement bon (++)	Aucune IDESS	6 IDESS. 4 CPAS, 1 SFS, 1 ASBL La moitié de ces IDESS a autant d'Art. 60 que de travailleurs expérimentés. L'autre moitié a une grande majorité d'Art.60.	5 IDESS. 3 CPAS. 2 SFS. La moitié de ces IDESS a autant d'Art. 60 que de travailleurs expérimentés. L'autre moitié a une grande majorité d'Art.60.	1 IDESS. Grande majorité de travailleurs expérimentés.
Encadrement excellent (+++)	Aucune IDESS	Aucune IDESS	5 IDESS. 3 CPAS, 1 ASBL, 1 SFS La moitié de ces IDESS a autant d'Art. 60 que de travailleurs expérimentés. L'autre moitié a une majorité de travailleurs expérimentés.	5 IDESS. Majorité CPAS, 1 ASBL. La totalité sont des des IDESS où la grande majorité des travailleurs sont des Art. 60.

Nous voyons donc émerger sous le même vocable IDESS trois schémas d'emploi très différenciés:

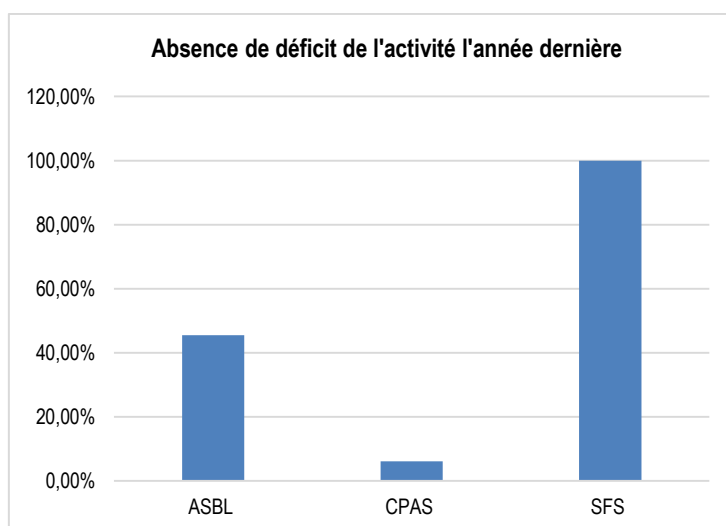
- Des petites IDESS avec des travailleurs stables et peu d'encadrement (bleu)
- Des grandes IDESS avec une large majorité de travailleurs peu stables (Art. 60) et un fort encadrement (rouge)
- Des IDESS de taille moyenne (6-20 travailleurs) avec un réel encadrement, et un modèle de compagnonnage sur le terrain entre travailleurs stables et Art. 60 (jaune).

Nous constatons également que, lorsque les équipes de terrain sont composées majoritairement d'Art. 60, un accent fort est mis sur l'encadrement **technique**. On compte 1 à 3 encadrants technique pour 5 Art. 60. L'encadrement social est, quant à lui, plutôt d'1 encadrant pour 10 travailleurs, ce qui peut sembler faible étant donné le profil souvent très éloigné de l'emploi des travailleurs. L'apprentissage d'une série de compétences sociales est, par conséquent, parfois réalisé soit par les encadrants techniques, soit par les travailleurs expérimentés, qui n'ont pas nécessairement les compétences psychosociales et pédagogiques pour le faire.

3. Des conditions de mise en place et de maintien des IDESS

Cette section porte sur les *inputs* nécessaires à la mise en place et au maintien d'une IDESS. On entend par « input » tout ce qui se décide en amont de la mise en œuvre effective du ou des service(s) IDESS : le statut juridique de l'IDESS (CPAS, ASBL, SFS), l'adossement ou non à une structure extérieure (EI, EFT, ASBL,...), le type de travailleurs à engager (expérimentés ou non) etc. ; toutes ces décisions et choix (contraints ou non) auront un impact sur l'impératif (ou non) de rentabilité de l'IDESS.

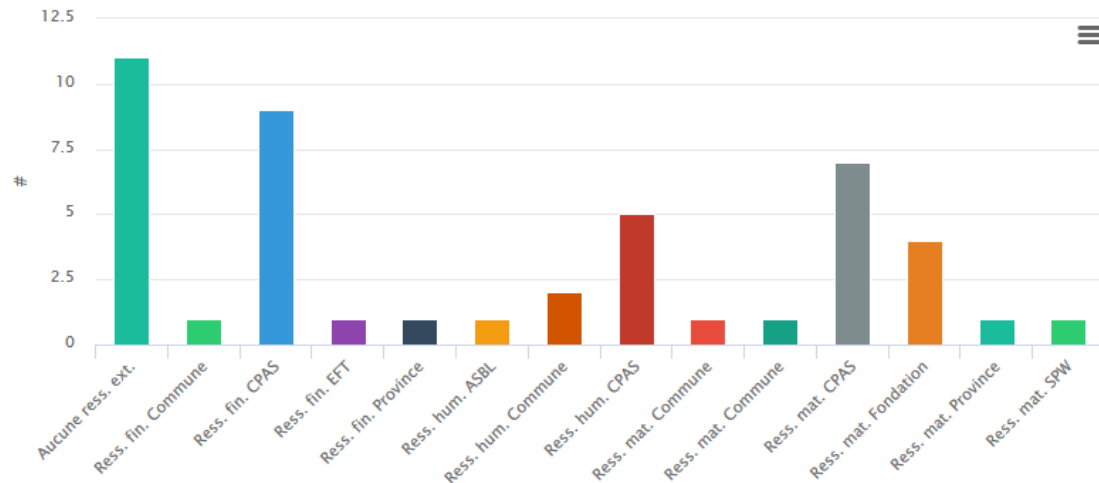
Les IDESS sont généralement peu (ou pas du tout) rentables de par leur philosophie double (aide aux personnes précaires et insertion socioprofessionnelle). Pour rappel, seul 1/6 des IDESS est totalement indépendante, et environ 1/3 des IDESS ne disposent d'aucune ressource extérieure (au-delà des subsides régionaux, du soutien à l'emploi et du revenu généré par les services prestés). Généralement les IDESS bénéficient d'un soutien supplémentaire fourni par des structures extérieures (la structure extérieure étant parfois celle à laquelle l'IDESS est adossée) : ces ressources extérieures peuvent être humaines, matérielles, ou financières. Les IDESS créent également de nombreux partenariats avec des acteurs publics ou de l'économie sociale. Seules les SFS ne présentent aucun déficit. Le schéma ci-dessous illustre clairement que les SFS sont les structures qui parviennent le mieux à ne pas être en déficit (chiffres de l'année 2015).



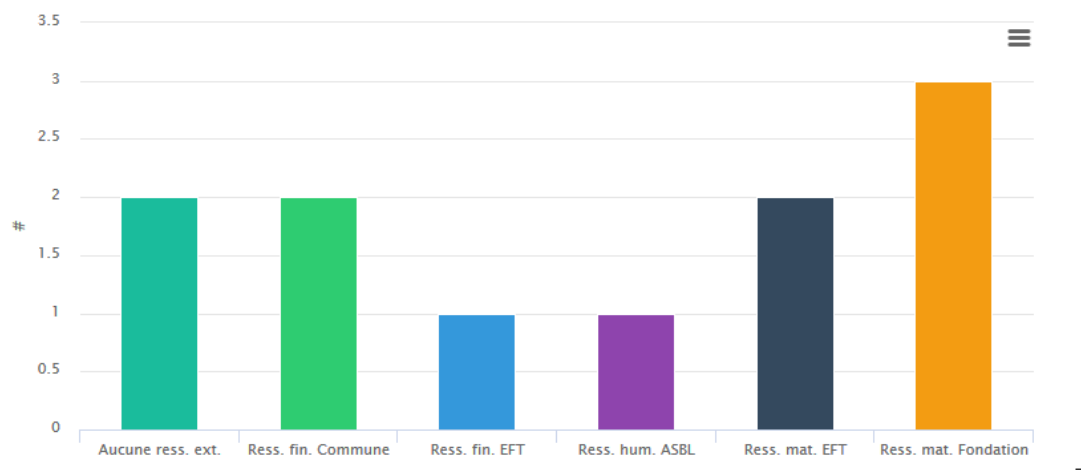
3.1. Ressources externes

Nous distinguons ici trois types de ressources externes qui peuvent être mises à disposition des IDESS pour exercer leur(s) activité(s) propre(s) : les ressources humaines (par exemple : un ouvrier communal détaché pour travailler dans l'IDESS) ; les ressources matérielles (par exemple : l'achat d'un véhicule par la structure adjacente – CPAS, EI – ou la mise à disposition gratuite de locaux) ; les ressources financières (par exemple : l'EFT qui comble le déficit de l'IDESS ; un subside exceptionnel de la Loterie Nationale par exemple).

Sur le schéma ci-dessous, on voit clairement que les IDESS-CPAS reçoivent à la fois des ressources financières, matérielles et humaines du CPAS : prise en charge du déficit, mise à disposition de locaux, de véhicules ou d'outils du CPAS, prise en charge psychosociale des travailleurs par l'agent d'insertion du CPAS. Mais elles reçoivent aussi des aides de la commune, de la province, d'ASBL partenaires ou de subsides exceptionnels.



Les IDESS-ASBL, quant à elles ne reçoivent (assez logiquement) aucune aide, quelle qu'elle soit, des CPAS. Les ASBL ont tendance à recevoir des ressources extérieures plutôt de fondations ou de l'ASBL/EFT à laquelle l'IDESS est adossée. Certaines ne bénéficient d'aucune ressource extérieure. Le schéma ci-dessous indique les ressources dont bénéficient les ASBL.



Enfin, les IDESS-SFS ne reçoivent presque jamais de ressources extérieures. Ce constat est assez logique puisque les SFS sont des entreprises qui doivent être rentables pour perdurer.

3.2. Collaborations

La révision du décret IDESS de 2015 impose aux IDESS la formalisation de partenariats avec le secteur privé, pour éviter toute concurrence déloyale. Il ressort de l'analyse de terrain et de l'enquête en ligne que cette obligation a peu de sens. Une majorité de nos interlocuteurs et répondants pensent qu'il y a **complémentarité** et non concurrence (déloyale) avec les entreprises privées (de parc et jardin ou de construction, mais également de taxi).

« La population fait appel à notre IDESS, car nous répondons à une carence de l'offre de service du secteur traditionnel. Les entreprises privées ne se déplacent pas pour des travaux de minimes importances tels que ceux que nous réalisons. » (Responsable d'une IDESS-CPAS)

Nos résultats épinglent comme impact social primordial des IDESS cette complémentarité d'offre : de nombreuses personnes seraient sans autres alternatives si les IDESS disparaissaient, et ne feraient de

toute façon pas appel au secteur privé par manque de moyens. En outre, les indépendants ne sont pas intéressés par le type de travaux que réalisent les IDESS, car ils sont trop petits pour être rentables. Le public visé n'étant pas du tout le même pour un indépendant ou pour une IDESS, aucun problème de concurrence déloyale ne se pose aux yeux des IDESS.

Certaines IDESS ont tout de même signé une(des) convention(s) de partenariats avec des indépendants de la région, plutôt dans une optique de renvoyer le bénéficiaire vers l'entreprise privée. Mais certains ont mis le doigt sur un autre souci engendré par ce type de collaboration : si le bénéficiaire/client n'est pas content des services de l'entreprise privée, ou si un problème surgit avec elle, est-ce que l'IDESS est responsable ? Juridiquement non, mais aux yeux du bénéficiaire/client, certainement. Et dans le cas de plusieurs partenariats signés avec des entreprises ayant le même marché : pourquoi l'IDESS renseignerait-elle une entreprise plutôt qu'une autre ? Sur base de quels critères ? Si l'IDESS prend le parti de ne pas conseiller l'une ou l'autre entreprise au bénéficiaire/client, celui-ci pourrait se sentir désemparé à l'idée de devoir choisir une entreprise sans aucun conseil. On le voit, cette question du partenariat avec les entreprises privées est complexe.

Par contre, les IDESS entretiennent de nombreuses collaborations avec d'autres personnes/institutions. Ces collaborations ne sont pas nécessairement formalisées au travers d'un contrat, mais cela n'enlève rien à la plus-value de ces partenariats ! Parmi les collaborations les plus citées, on retrouve celles avec d'autres services de la commune ou de la région, qui proposent le même type d'activités. Ces services sont soit publics, soit privés, et visent à rediriger les bénéficiaires en cas de besoin. Les partenariats avec des centres de formation, des EFT, des écoles de promotion sociale ont également été cités plusieurs fois. Viennent ensuite les collaborations avec les autres CPAS pour la mise à l'emploi des Art. 60, et la collaboration avec les A.L.E. Dans le cadre du transport social spécifiquement, de nombreuses IDESS mentionnent des partenariats avec des hôpitaux, des MR et MRS ou d'autres lieux « cibles » pour le transport social.

Le nuage de mot ci-dessous résume l'ensemble des collaborations citées par les acteurs de terrain.

Collaboration autres services de proximité/ASBL Collaboration ALE Collaboration PCS
Collaboration pour formation Collaborations lieux cibles pour transport Collaboration CPAS pour Art. 60 Collaboration
bénévoles Collaboration indépendants de la région Collaboration pour déchets Collaboration services hospitaliers
Collaboration Forem Pas de collaborations Collaboration autres services communaux Collaboration sociétés de logements
sociaux Collaboration autre IDESS Collaboration soignants indépendants de la commune

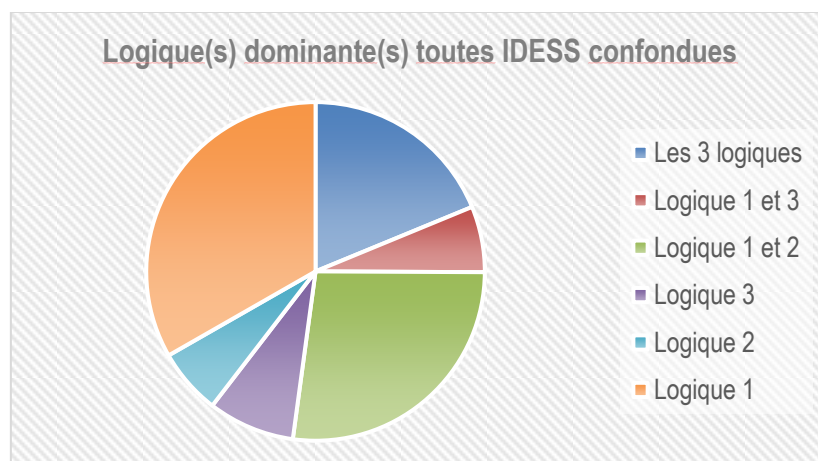
Notons également que les SFS ne créent pratiquement aucun partenariat, formalisés ou non, exception faite de collaborations avec les CPAS pour la mise à disposition d'Art. 60.

4. Idéaltypes d'IDESS : logiques d'action et profil d'IDESS

Une des conclusions de notre recherche est qu'il y a autant de pratiques, de configurations et de logiques d'action qu'il y a d'IDESS. Il est par conséquent difficile d'établir un référentiel unique permettant de mesurer l'impact social des services IDESS. Il est donc nécessaire que les mesures d'impact soient paramétrables en fonction des objectifs spécifiques et du contexte d'intervention. Toutefois, nous constatons des *tendances* similaires dans les différents IDESS. Nous avons tenté d'établir des *idéaltypes*⁵, des « profil-types » d'IDESS, afin d'affiner l'analyse. Comme tout idéaltype, ils sont un peu caricaturaux, les traits sont forcés à certains moments afin d'identifier au mieux les *différences* entre chaque idéaltype.

Dans cette section, nous abordons les différentes logiques d'action qui existent dans les IDESS. Nous en distinguons trois. La logique de croissance et d'équilibre budgétaire (logique n°3), la logique d'insertion socioprofessionnelle (logique n°2), et la logique d'aide et de service de proximité à la population (logique n°1). Nous ne mettons pas la logique de rentabilité au même niveau que les deux autres logiques, car elle n'est pas un objectif « philosophique » de l'IDESS : ce n'est pas un effet recherché par le décret. En outre, plusieurs personnes voient la logique de croissance et d'équilibre budgétaire comme condition à la mise en place des deux autres logiques.

Chaque IDESS tend vers l'une ou l'autre logique, ou vers deux logiques simultanément, voire les trois. Toutefois, certaines combinaisons sont plus fréquentes et plus propices à réaliser étant donné le cadre dans lequel les IDESS opèrent. Nous avons posé la question dans le premier tour du Mesydel de *la* logique principale présente dans leur IDESS. **Deux-tiers des IDESS mentionnent la logique d'aide sociale et de service à la population comme (au moins une des) logique principale.** Environ un tiers des IDESS met en avant la logique d'insertion socioprofessionnelle. Et enfin, un tiers des IDESS insiste sur la logique de croissance et d'équilibre budgétaire. Plusieurs personnes ont évoqué l'interconnexion et l'interpénétration de ces trois logiques : on observe d'ailleurs toutes les associations possibles entre les logiques d'action (1 et 2 ; 2 et 3 ; 1 et 3, les 3 en parallèle), mise à part la logique 2 et 3 ensemble. Le schéma ci-dessous résume la répartition :



⁵ Max Weber définit son concept d'idéal-type comme suit : « On obtient un idéal-type en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes isolés, diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand nombre, tantôt en petit nombre, par endroits pas du tout, qu'on ordonne selon les précédents points de vue choisis unilatéralement pour former un tableau de pensée homogène » (In : *Essai sur la théorie de la science*, 1904-1917)

4.1. La question de la rentabilité : logique d'équilibre budgétaire ou de croissance

La question de l'impératif de rentabilité est déterminante pour le modèle d'IDESS : selon le cas où la rentabilité est un impératif ou non, les logiques et les contraintes changent. Il y a deux façons d'invoquer la logique de rentabilité : certaines IDESS insistent sur la **bonne gestion**, d'autres mettent l'accent sur la croissance et l'**équilibre budgétaire comme condition de survie** de la structure.

On constate que, plus la taille de l'IDESS augmente (c.-à-d. le nombre total de travailleurs, encadrants et travailleurs de terrain compris), plus la logique de croissance et d'équilibre budgétaire importe. Cette logique est particulièrement prégnante dans les IDESS de plus de 20 travailleurs.

Il est important de souligner que toutes les IDESS-SFS s'inscrivent dans cette logique de croissance et d'équilibre budgétaire. Cela semble logique puisqu'elles doivent assurer leur survie. Pour être rentables, elles tendent à se spécialiser dans un secteur principal d'activités – mais le *core business* varie d'une IDESS à l'autre. Ainsi, les IDESS ciblent les investissements matériels en fonction de l'activité.

À côté de ce cas particulier des SFS, de nombreuses IDESS évoquent la difficulté d'être économiquement rentables tout en proposant un service déficitaire d'aide à la population, ou tout en travaillant à la réinsertion socioprofessionnelle de personnes très éloignées du monde du travail (typiquement des Art. 60). Toutefois, ceux qui ont mis en avant la difficulté – voire l'impossibilité – de rentabilité insistent sur la bonne gestion et la rigueur au sein de l'IDESS – ce qui explique en partie pourquoi la logique d'action n° 3 est si souvent invoquée. Les extraits ci-dessous illustrent cette tension entre rigueur et finalité sociale :

« Il faut un chiffre d'affaire important, il faut valoriser un maximum d'heures de travail, il faut fidéliser la clientèle par la qualité des prestations et par une relation de confiance, il faut construire une culture d'entreprise avec les plus anciens pour pouvoir intégrer les nouveaux, il faut gérer les problèmes/réalités/spécificités des travailleurs en insertion sans que cela n'interfère dans la gestion du travail, dans les contacts avec les collègues ou les clients. Il faut penser à long terme avec l'ensemble des incertitudes qui gravitent autour de nous. Il faut actualiser continuellement nos connaissances (gestion du personnel, gestion financière, législation sociale, recherche de subsides, communication, développement commercial...). Nous avons par contre trois certitudes : le besoin ne diminuera pas, nous aurons de plus en plus de clients (si nous restons constants dans la qualité de notre travail), l'insertion professionnelle deviendra de plus en plus complexe (profil des travailleurs, quid des aides à l'emploi) et nous devons être vigilants et performants pour atteindre la viabilité économique. » (Responsable IDESS-ASBL)

« La création de notre service IDESS s'inscrit dans la logique d'aide sociale et de service à la population. Il est toutefois indispensable de gérer l'entreprise en bon père de famille et d'être très attentif à la logique de croissance et d'équilibre. Nous ne pouvons pas faire de social sur un désert économique! » (Responsable IDESS-SFS)

On constate donc que la recherche d'un équilibre budgétaire est présente dans presque toutes les IDESS, mais que cette rigueur n'est pas synonyme de rentabilité économique, et encore moins de bénéfices pour la plupart des IDESS. En effet, les trois quart des IDESS ont généré un déficit en 2015, et évoquent la difficulté de trouver un équilibre budgétaire uniquement grâce aux services de l'IDESS ; une structure adjacente est bien souvent là pour éponger le déficit. Toutefois, un quart des IDESS n'étaient pas en déficit au terme de l'année 2015, et certaines sont même parvenues à générer un bénéfice grâce aux activités de l'IDESS.

Ces IDESS en bénéfice sont généralement des IDESS qui suivent une logique de croissance : volonté de grandir, d'augmenter le chiffre d'affaires et d'atteindre l'équilibre budgétaire, en augmentant le nombre de clients et de travailleurs. Dans cette logique, on mise sur l'offre d'un service de qualité (un service professionnel) aux clients afin de les fidéliser. Pour atteindre un service de qualité tout en limitant les frais de fonctionnement, l'entreprise veut investir dans des outils de travail plus performants. L'amortissement de ces investissements n'est possible que dans une logique de croissance du nombre d'heures de travail. L'accent est mis sur les résultats économiques, quitte à sacrifier en partie la philosophie sociale pour être rentable.

Presque toutes les IDESS (rentables ou non) mettent en place des **stratégies** pour réduire (ou supprimer) le déficit de leur structure. Parmi les stratégies les plus citées, on retrouve : la recherche de financements extérieurs pour l'achat de matériel (véhicule ou autre) et le sponsoring ; la réorganisation du travail pour éviter les dépenses superflues (économies d'échelle : organisation du travail par quartiers, transports de personnes en groupe), la facturation d'une série de services annexes (utilisation des machines, évacuation des déchets et encombrants, kilomètres parcourus en dehors de la commune,...), la création de partenariats, et l'engagement de plus d'Art. 60 pour réduire les charges salariales.

D'autres stratégies ont été citées, mais moins fréquemment, comme par exemple : l'engagement saisonnier de certains travailleurs, la réduction des dépenses et/ou le report des dépenses importantes, la chasse aux impayés, l'augmentation de l'activité (élargir les activités et services proposés, renforcer la publicité pour avoir plus de clients) ou au contraire la diminution de l'activité pour réduire les frais de matériel et de fonctionnement, l'augmentation du coût des services à l'heure (mais toujours dans les limites du décret), la rentabilisation du temps de travail des ouvriers pour que le nombre d'heures facturées se rapproche du nombre d'heures prestées par les travailleurs, la sensibilisation au respect du matériel et à l'entretien de celui-ci, la responsabilisation des travailleurs sur l'objectif social de l'entreprise, la lutte contre l'absentéisme.

4.2. La question de la finalité recherchée

4.2.1. La logique d'insertion socioprofessionnelle

Dans cette logique-type, on distingue des IDESS qui misent plutôt sur **l'insertion socioprofessionnelle (ISP) à court terme ou sur l'insertion socioprofessionnelle à long terme**. Parfois, l'IDESS met en avant les deux logiques d'ISP simultanément.

Notre recherche (à la fois de terrain et via le Mesydel) permet de montrer que l'insertion des Art. 60 est réalisée d'abord pour permettre aux travailleurs d'acquérir une expérience professionnelle, tout en (ré)apprenant les compétences de base du travail (des compétences plutôt sociales), à savoir : être ponctuel, régulier, poli, parvenir à s'intégrer et à travailler en équipe, (re)trouver un équilibre entre des soucis privés d'ordre psychosocial et le travail etc. Par contre, les IDESS ne suivent pas le parcours de ces travailleurs après le terme de leur contrat : si certains répondants expriment l'espoir que cette expérience servira de tremplin au travailleur, leur appréciation de l'ISP se limite à la réussite du parcours professionnel du travailleur au cours du contrat Art. 60 (qui détermine aussi la récupération de ses droits en matière d'allocations). Ce constat nous pousse à nous demander quels pourraient être les critères d'une sortie positive de l'IDESS ?

D'autres interlocuteurs mobilisent une perspective à plus long terme et se posent la question des réels débouchés après l'IDESS pour les travailleurs en réinsertion. Plusieurs pensent que l'IDESS ne permet pas d'être un tremplin vers le monde du travail traditionnel, et encore moins vers le secteur privé, trop

exigeant en termes de compétences techniques. Or, les travailleurs en IDESS accomplissent principalement des petits travaux, ce qui n'est peut-être pas suffisant pour former à des compétences techniques. C'est pourquoi de nombreuses IDESS misent plutôt sur une mise à l'emploi pérenne au sein de l'IDESS ; leur postulat étant que le travailleur ne trouverait pas d'emploi ailleurs, et qu'il est donc préférable de le stabiliser au sein d'une structure d'insertion socioprofessionnelle.

« Je pense que le décret se voulait fort optimiste en visant la réinsertion de travailleurs précarisés après une période de travail à l'IDESS... en réalité, je pense que nous travaillons d'abord et surtout à une réinsertion sociale... les personnes qui bénéficient de nos postes SINE (ou autre) sont bien loin de l'insertion-professionnelle 'rêvée' par le décret. » (Responsable CPAS)

L'extrait suivant illustre bien les différentes logiques qui sous-tendent l'ISP. Selon cette personne, les logiques d'ISP ne s'opposent pas tellement, elles sont plutôt liées à un besoin spécifique, à un moment T, d'un travailleur en difficulté.

« Selon moi, l'insertion socioprofessionnelle doit être considérée comme multidimensionnelle et il est important de considérer la personne dans son ensemble, c'est pourquoi, un appui psychosocial devrait être fourni tout au long du parcours. Pour répondre à la complexité des enjeux de l'insertion socioprofessionnelle, il est souhaitable de produire des réponses diversifiées en développant des cadres d'intervention multiples. Dans ces cadres, les interventions peuvent contribuer à une meilleure connaissance de soi et du marché du travail afin que les personnes développent leur potentiel, à une augmentation de leur sentiment de compétence, leur estime de soi et qu'elle favorise leur participation à la vie associative de leur communauté. Ainsi, considérant qu'il ne peut y avoir une réponse simple et unique aux difficultés d'insertion des adultes (scolarité, formation, aide sociale, famille, santé, socialisation, autonomie, emploi, etc.), des stratégies d'intervention qui reposent sur la concertation et le partenariat entre les différents acteurs locaux est indispensable. Assurer la continuité dans l'intervention d'un partenaire à l'autre est fondamentale afin d'inscrire durablement la personne suivie dans son processus d'insertion socioprofessionnelle et lui permettre de situer ses démarches dans le cadre d'un projet de vie à plus long terme comportant des dimensions personnelles, relationnelles, sociales et professionnelles. »

Nous avons posé la question, dans le second du tour du Mesydel, des « critères d'une insertion socioprofessionnelle réussie ». Cette question fut très inspirante pour les répondants. Tout d'abord, une majorité a mis en avant l'importance d'un bon coaching et/ou suivi des travailleurs tout au long de leur parcours d'insertion comme une condition d'une insertion socio-professionnelle réussie. Ce suivi passe par des rencontres et des évaluations régulières du travailleur afin de percevoir les changements positifs (ou non) de la réinsertion, selon des critères propres au travailleur et à ses objectifs.

Les répondants ont également mis en avant une série de critères permettant d'évaluer si une insertion socioprofessionnelle est réussie ou non. Ceux qui ont été le plus cités sont, par ordre décroissant :

- L'épanouissement dans le travail (qui est souvent visible par la motivation du travailleur)
- L'acquisition de compétences valorisables (cela va de la ponctualité et la régularité à l'acquisition de compétences techniques)
- La définition ou la concrétisation d'un projet professionnel pour l'après-IDESS

Les autres critères fréquemment cités sont : le fait de pouvoir (re)faire des projets de vie à long terme, l'intégration dans une équipe de travail et le travail en équipe, le fait de trouver un emploi stable, le fait de pouvoir respecter un règlement de travail.

Il nous semble important de montrer ici la spécificité du modèle des IDESS-SFS. En effet, toutes sont des entreprises d'insertion. Grâce à cela, elles mettent généralement un place un système de « boucle » : insertion d'abord à court terme de travailleurs qui acquièrent des compétences sociales au sein de l'IDESS. Une fois qualifiée, ces personnes peuvent être transférées dans un « service pro » de l'EI qui vise alors, lui, une insertion à plus long terme et un accent sur les compétences techniques. Le bénéfice généré par la partie pro de l'EI peut servir en partie à combler le déficit de l'IDESS. Et si l'IDESS est rentable, elle peut assurer une insertion socioprofessionnelle.

4.2.2. La logique d'aide sociale et de service de proximité pour une population précaire

Dans cette logique-type, l'objectif clé est d'offrir un service de proximité, un service d'aide à la population. L'ancrage de ce type d'IDESS est très local, et souvent lié à une politique locale, et à des partenariats locaux. L'IDESS est vue comme un service public, et ce, quitte à sacrifier la philosophie de réinsertion des travailleurs. Il est surtout important d'offrir un bon service qui répond au mieux aux besoins de la population. Si cela est combinable avec l'ISP, tant mieux, mais ce n'est pas toujours possible.

Notons que deux populations sont généralement visées par les IDESS, avec deux objectifs différents : d'une part, l'objectif recherché est le **maintien à domicile des personnes âgées**, et d'autre part, l'objectif est **l'aide à une population défavorisée et isolée** mais pas nécessairement âgée. En fonction des activités de l'IDESS, on perçoit si la tendance va plutôt à l'un ou l'autre public (ou les deux). Par exemple, le taxi social permet à la fois la mobilité des personnes à mobilité réduite (âgées ou non), et la lutte contre le placement en institutions (MR, MRS,...). Le jardinage et le bricolage aident également au maintien à domicile, mais permettent aussi de lutter contre l'insalubrité et la dégradation de l'habitat. Le magasin social, quant à lui, a plutôt un objectif d'aide à une population précarisée non-âgée.

Par « maintien au domicile », on entend une politique de soutien pour réduire le nombre de placements en maisons de repos de certaines personnes, en leur donnant le(s) moyen(s) d'être suffisamment autonomes au quotidien pour pouvoir rester chez elles sans dépendre de quelqu'un en permanence. Une des conditions nécessaires au maintien à domicile est donc la mobilité. On suppose également qu'un maintien à domicile « réussi » signifie que la personne maintenue à son domicile s'y sent bien (ou mieux). Les activités primordiales pour le maintien à domicile sont le taxi social, le jardinage et le bricolage.

En ce qui concerne l'objectif de maintien à domicile des personnes âgées, plusieurs interlocuteurs mettent l'accent sur l'idée que les services de l'IDESS sont venus compléter une offre de services à domicile, comme l'illustre l'extrait ci-dessous. L'IDESS s'inscrit assez logiquement dans les missions du CPAS (même si l'IDESS reste un service non-obligatoire).

*« Le service IDESS est complémentaire aux services à domicile et sociaux dont nous disposons. Ce qui permet d'apporter une réponse complète aux situations problématiques rencontrées, situations qui nécessitent l'intervention de plusieurs professionnels. »
(Responsable IDESS-CPAS)*

Par « population défavorisée et isolée », on entend plusieurs formes de précarité ; celle-ci est multiple et varie selon les cas : elle peut être liée à l'âge de la personne, au handicap ou à l'immobilité de la personne, à des revenus faibles, à un mauvais état de santé, à une fragilité sociale ou une situation de vulnérabilité. L'objectif d'aide à une population défavorisée se traduit par un prix (très) démocratique des services IDESS ; ce tarif social rend ainsi accessible aux personnes l'achat de biens de première nécessité (via le magasin), l'entretien de l'habitat (via le jardinage – p.ex. tonte de pelouse – et le

bricolage – p.ex. réparation d'une chasse ou d'un robinet qui coule, évacuation des déchets pour les personnes sans voitures), et la mobilité (via le taxi). En ce qui concerne l'entretien de l'habitat, notons également qu'un logement mal-entretenu peut engendrer des factures d'énergie plus importantes (p.ex. un carreau cassé non-réparé, un châssis qui ne se ferme pas bien,...).

Notons que de nombreuses personnes rencontrées mettent l'accent sur la qualité des services de l'IDESS : le prix démocratique n'est pas synonyme de service de moindre qualité (ce constat est surtout vrai pour les IDESS qui mettent moins l'accent sur l'insertion socioprofessionnelle que sur l'aide sociale, car dans des IDESS plutôt axée sur l'ISP, certains clients estiment que la qualité n'est pas comparable à celle du secteur privé).

Une majorité d'interlocuteurs pense, en outre, que pour les personnes précaires, l'IDESS est parfois la seule solution pour leur permettre de faire les petits travaux d'entretien, de jardinage etc. ; l'IDESS permet donc aux personnes précaires de vivre chez elles, et ce, dans un cadre décent et sécurisé.

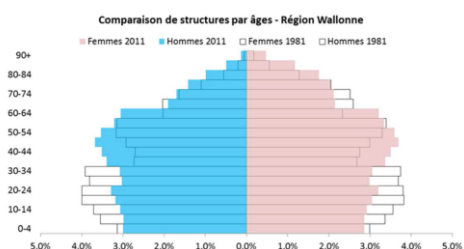
En effet, de nombreux clients/bénéficiaires de l'IDESS ne pourraient pas faire appel à des indépendants dont les services sont trop coûteux, et donc, l'IDESS est bien souvent la SEULE alternative.

« Une grande partie de la population fait appel aux services pour des travaux de 'minimes' importances, pour des travaux n'intéressant pas les sociétés privées. Toute une partie de la population se trouvant déjà dans un état de précarité n'a pas la possibilité de trouver d'autres solutions, d'autant plus que ces personnes sont en général isolées socialement et ne peuvent trouver de ressources 'autres' par elle-même » (Responsable IDESS-CPAS)

« Grâce à ces services nous pouvons répondre au mieux aux besoins de notre public en visant l'amélioration de leur qualité de vie personnelle et sociale. Ces services contribuent au maintien de la personne âgée le plus longtemps possible à son domicile dans un cadre décent et moins dangereux (rôle d'un CPAS) » (Responsable IDESS-CPAS)

Pour rappel, **deux-tiers des IDESS mentionnent la logique d'aide sociale et de service à la population comme au moins une des logiques d'action principales de l'IDESS**. Un tiers des IDESS voient cette logique comme l'unique logique principale. Ces pourcentages illustrent bien que la finalité d'offrir une aide sociale à des personnes précaires et vulnérables est une priorité pour une grande majorité des IDESS. Et de nombreuses personnes pensent que des services tels que ceux proposés par les IDESS sont voués à croître de plus en plus étant donné les perspectives de vieillissement de la population, et vu la situation économique actuelle qui ne fait qu'accroître le nombre de personnes précarisées.

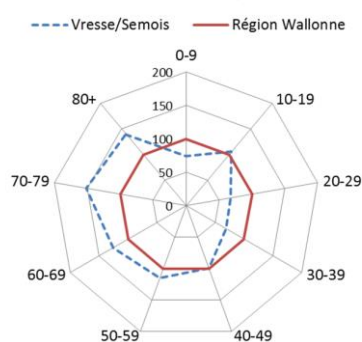
La demande pour les services IDESS va certainement augmenter dans les années à venir – question que nous déjà abordée dans la section « profil des bénéficiaires » en début de rapport. Dans un rapport récent de l'IWEPS⁶, les chercheurs abordent cette question du changement démographique. Ils y exposent une pyramide des âges (ci-contre) qui montre un renforcement des personnes nées entre 1947 et 1970 et la prédominance des femmes dans les groupes plus âgés : « le 'risque' de mourir à des âges plus élevés et le veuvage plus fréquents chez les femmes ne sont pas sans répercussion sur la prise en charge des personnes âgées, ni sur le profil des aidants » (Rapport IWEPS, p. 36).



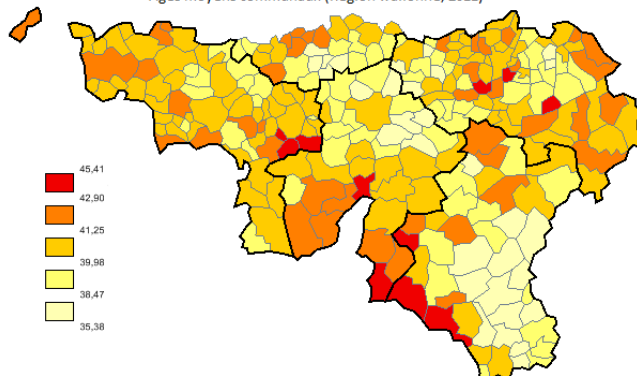
⁶ Rapport de recherche de l'IWEPS, n° 17, Juin 2016.

Certaines communes souffrent plus que d'autres de ce vieillissement : quelques communes urbaines (Liège, Namur, Tournai, Mons), des villes de petites ou de moyennes tailles (telles que Huy par exemple), ainsi que des communes de la vallée de la Semois présentent un âge moyen largement supérieur à la moyenne régionale :

Structures par âge comparatives de la commune de Vresse-sur-Semois (Arr.: Namur) et de la Région wallonne (2011)

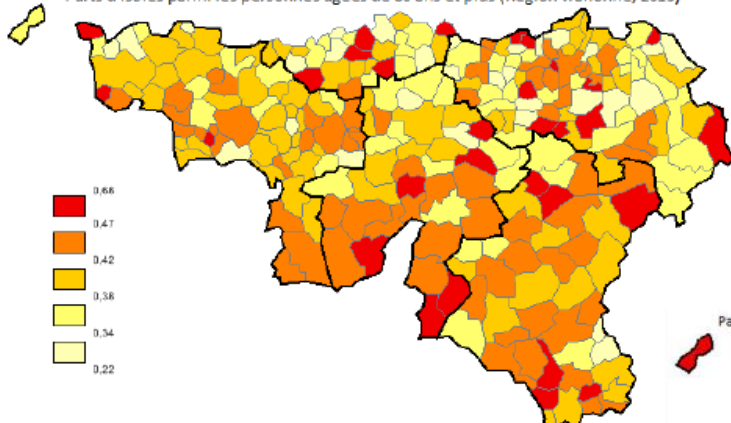


Âges moyens communaux (Région wallonne, 2011)

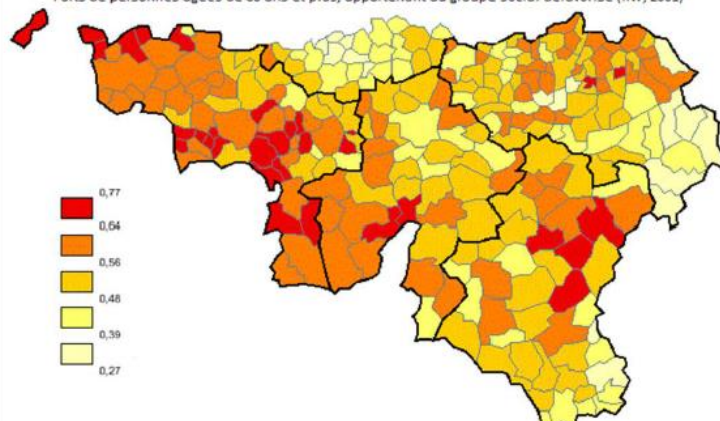


C'est entre 65 et 85 ans que le changement de statut des ménages est le plus rapide : si 25% des femmes de 65 ans vivent comme personne isolée, le chiffre atteint 50% pour les femmes de 80-85 ans. Les femmes sont aussi surreprésentées dans le groupe socio-économique défavorisé. Dans certaines communes, les personnes n'ont pas accès à des hébergements collectifs et sont donc répertoriées comme ménages isolés. Les écarts entre communes sont particulièrement marqués :

Parts d'isolés parmi les personnes âgées de 80 ans et plus (Région wallonne, 2010)



Parts de personnes âgées de 80 ans et plus, appartenant au groupe social défavorisé (RW, 2001)

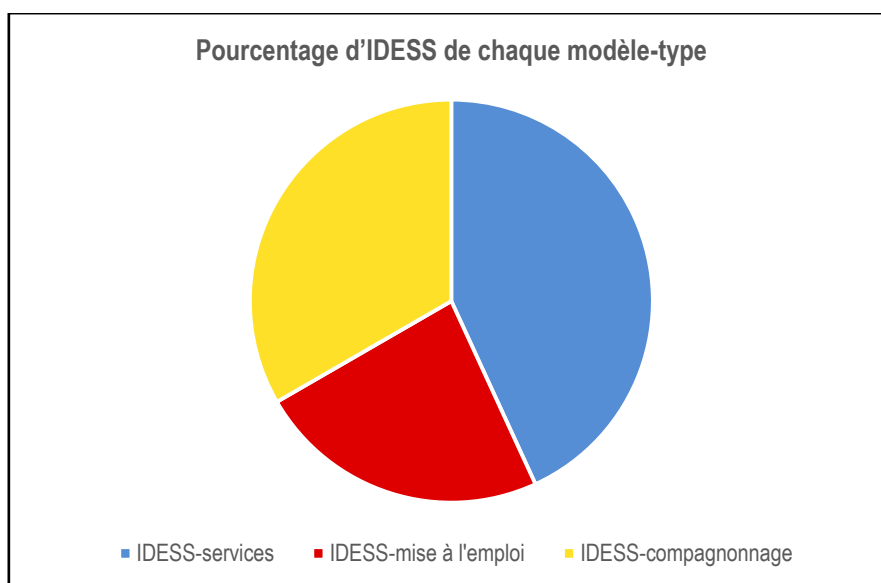


Pour conclure cette section, la logique d'aide sociale a de nombreux impacts sociaux sur les bénéficiaires : maintien à domicile et autonomie, lutte contre l'isolement social, mobilité, lutte contre l'insalubrité, complément à l'offre du secteur privé, et complément aux services d'aide à domicile,... Selon les acteurs de terrain, l'impact social des IDESS est indéniable !

4.3. Croisement entre finalité et équipes de travailleurs : 3 modèles d'IDESS

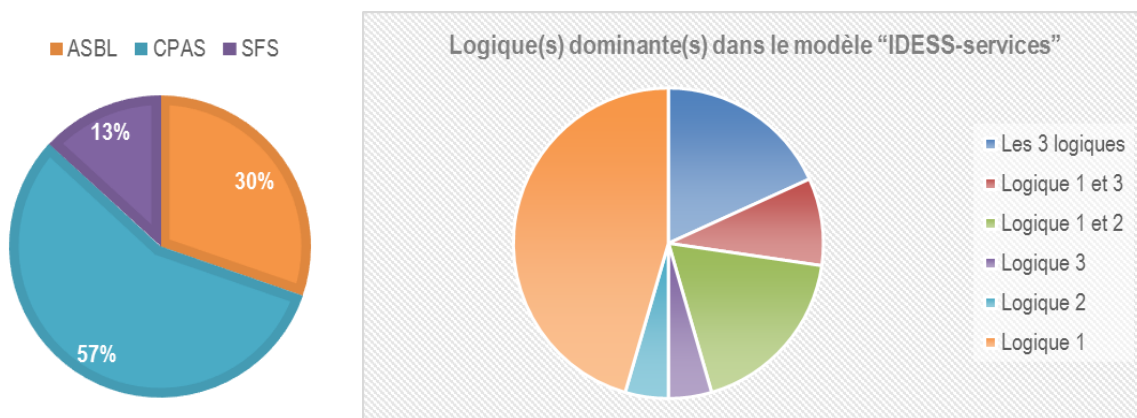
Partant de la réflexion sur le profil des équipes de travailleurs, en croisant les données avec les logiques d'action des IDESS et le type de structure juridique, nous avons défini trois modèles d'IDESS, chacun représenté par une couleur. Le tableau ci-dessous résume ces trois modèles :

	« IDESS-services » : Accent sur la qualité du service d'aide aux plus précaires	« IDESS-compagnonnage » : Accent à la fois sur l'ISP et l'aide aux précaires, importance du compagnonnage	« IDESS-mise emploi » : Accent fort sur l'ISP des Art. 60 (grand turnover) et la croissance	
TYPE EQUIPE	[67 à 100 % de travailleurs expérimentés (c.-à-d. majorité de SINE)	Équilibre entre le nombre de travailleurs expérimentés et non-expérimentés	0 à 33] % de travailleurs expérimentés (c.-à-d. majorité d'Art. 60)	Nombre de travailleurs de terrain sous contrat Art. 60 en fonction de la taille de l'IDESS (en moyenne)
TOT ETP				
Petites IDESS: [0-5] ETP				Moyenne: 12,5 % d'Art. 60 (max 33 %)
Moyennes IDESS: [5,5-10] ETP				Moyenne: 54 % d'Art. 60 (jusqu'à 100%)
Grandes IDESS: [10,5-20] ETP				Moyenne: 38 % d'Art. 60 (jusqu'à 67%)
Très grandes IDESS: [20,5 et + ETP				Moyenne: 64 % d'Art. 60
Nombre d'Art. 60 selon le modèle d'IDESS (en moyenne)	Moyenne: 15 % d'Art. 60	Moyenne: 54 % d'Art. 60	Moyenne: 85 % d'Art. 60	



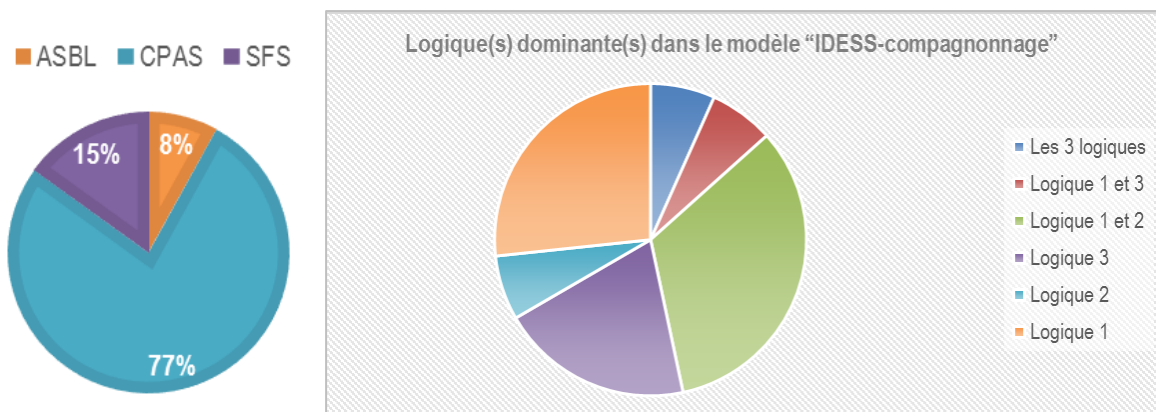
À présent, nous allons présenter de manière plus détaillée chacun de ces modèles.

L'IDESS-services. Dans ce type d'IDESS, l'accent est mis sur la qualité du service d'aide aux personnes précaires. La logique d'action principale est **l'aide sociale** et de service de proximité pour une population précaire (logique 1). En ligne de fond, la logique d'insertion socioprofessionnelle (logique 2) et de croissance et équilibre budgétaire (logique 3) apparaissent. Les **ASBL** sont particulièrement friandes de ce modèle d'IDESS (mais les CPAS et les SFS l'adoptent aussi).



C'est un modèle qui fonctionne particulièrement bien dans les **petites IDESS**. Au niveau des équipes de travailleurs de terrain, la tendance de ce type d'IDESS est « l'écrémage » **des travailleurs** : l'IDESS-services mise plutôt sur l'insertion socioprofessionnelle à long terme, et donc, compte majoritairement des travailleurs expérimentés, c.-à-d. sous contrat SINE et/ou APE (en moyenne, **les travailleurs expérimentés représentent 85 %** des travailleurs de terrain). Ce type d'IDESS mise aussi sur la **confiance** créée entre les travailleurs de terrain et les clients-bénéficiaire : la **récurrence** des travailleurs chez les clients est rassurante, principalement pour un **public de personnes âgées**.

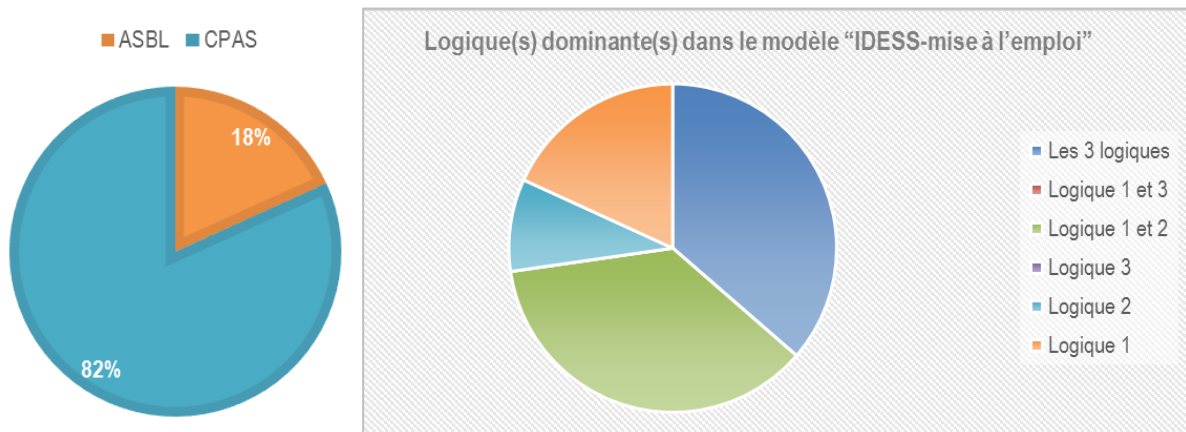
L'IDESS-compagnonnage. Dans ce type d'IDESS, l'accent est mis à la fois sur l'aide sociale, sur l'insertion socioprofessionnelle, et mise sur le compagnonnage pour la formation des Art. 60. La logique d'action principale est **l'aide sociale** et de service de proximité pour une population précaire, mais de manière moins prononcée que dans les deux autres modèles d'IDESS. L'insertion socioprofessionnelle est également moins forte dans ce modèle-ci. En ligne de fond, la logique d'équilibre budgétaire et de croissance apparait. Les **CPAS** et les **SFS** sont les plus friands de ce modèle ; les ASBL font figure d'exception dans ce modèle.



Ce modèle fonctionne particulièrement bien dans les moyennes et **grandes IDESS**. On compte environ le **même nombre de travailleurs expérimentés que de travailleurs non-expérimentés** sur le terrain (54 % en moyenne sont des Art. 60), la spécificité de ces IDESS étant le **compagnonnage**. Les travailleurs se déplacent en duo ou en trio chez les clients-bénéficiaires : un travailleur expérimenté accompagne un travailleur sous contrat Art. 60 pour le former au niveau technique, et joue ainsi le rôle de « tuteur » – qui nécessite de bonnes compétences pédagogiques de leur part. Dans ce modèle d'IDESS, les encadrants misent tant sur **l'insertion socioprofessionnelle court terme** (avec les Art. 60 qui changent régulièrement) que sur **l'insertion socioprofessionnelle à long terme** (avec les SINE qui restent plus longtemps). Ce modèle a également un impact particulier sur les

travailleurs expérimentés : ils sont **valorisés** dans leurs compétences techniques et sociales en héritant d'une partie de la responsabilité de formation technique des nouveaux travailleurs. Le point faible de ce modèle, c'est que les travailleurs expérimentés ne sont pas formés, eux, à enseigner un métier à des travailleurs éloignés du monde du travail (que sont les Art. 60), et ils se sentent, de ce fait, parfois démunis dans cette tâche qu'on leur a confiée.

L'IDESS-mise à l'emploi. Dans ce type d'IDESS, l'accent est mis sur **l'insertion socioprofessionnelle à court terme des Art. 60**, et par conséquent, on assiste à un grand **turnover** dans les équipes de travailleurs. Les logiques d'action principales sont, de manière égale, **l'aide sociale** et de service de proximité pour une population précaire, et l'insertion socioprofessionnelle. En ligne de fond, on retrouve toujours la logique d'équilibre budgétaire et de croissance. Les **CPAS** sont les plus friands de ce modèle, ou les ASBL qui sont aussi des Entreprises de Formation par le Travail (EFT). On ne compte aucune SFS dans ce modèle – ce qui s'explique par l'impératif de rentabilité qui pèse sur les SFS, et qui est difficilement compatible avec l'insertion socioprofessionnelle d'Art. 60.



Ce modèle fonctionne particulièrement dans les moyennes ou les **très grandes IDESS**. Parmi les travailleurs de terrain, la majorité sont des Art. 60 (on compte **en moyenne 85 % d'Art. 60** pour 15 % de travailleurs expérimentés). Ce type d'IDESS vise l'insertion socioprofessionnelle à court terme, c.-à-d. la remise à l'emploi de travailleurs éloignés du monde du travail (récupération de droits, acquisition d'une expérience professionnelle, ré-acquisition de **compétences plutôt sociales** liées à une activité professionnelle,...). Notons également l'intérêt en termes de **réduction de charges salariales**, lié à l'engagement d'Art. 60 – qui permet aussi la **croissance** de l'IDESS.

Dans ces IDESS, la volonté est bel et bien d'offrir un service aux personnes précaires, mais la qualité n'est pas l'objectif premier : les clients-bénéficiaires qui font appel à ces IDESS savent que ce sont des travailleurs en insertion qui y travaillent, et sont, par conséquent, moins exigeants en cas de problèmes (ou alors, ne reviennent plus, dans quelques rares exceptions). Certains clients sont même, dans la mesure de ce que le décret autorise, des personnes non-précarisées qui souhaitent soutenir un projet social d'insertion socioprofessionnelle et/ou écologique (dans le cas des magasins de seconde main).

Maintenant que nous avons détaillé les spécificités de chaque modèle, nous souhaitons mettre en avant les points saillants et transversaux qui ressortent de l'analyse par modèles d'IDESS.

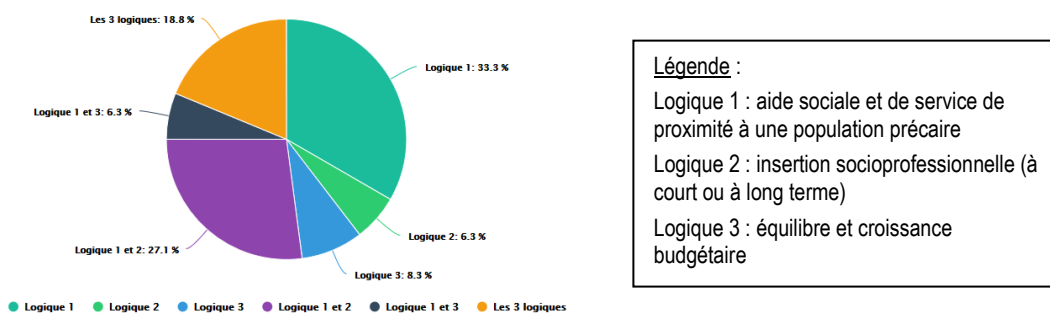
En focalisant son attention sur l'analyse des IDESS selon leur structure juridique, on constate que :

- Les **SFS** sont généralement des grandes IDESS, c.-à-d. des IDESS qui comptent **au moins 10 travailleurs** au total.
- Aucune SFS n'adopte le modèle d'IDESS-mise à l'emploi. C'est dans les IDESS-SFS que la sélection pointilleuse des travailleurs à l'embauche (« écrémage ») est la plus forte. En effet, **plus la pression de la rentabilité est présente** (c.-à-d. dans les ASBL, et plus encore dans les SFS), **plus les IDESS « écrèment » les travailleurs**. Les CPAS ont plus tendance à engager des Art. 60 que les ASBL, et les SFS ne sont jamais dans un modèle où une majorité de leurs travailleurs sont des Art. 60.
- **L'ASBL est la structure juridique d'IDESS qui engage le moins d'Art. 60.** Est-ce par conviction, par manque de moyens d'encadrement, ou à cause de l'impératif de rentabilité, la question reste ouverte. À titre indicatif, notons que, dans les ASBL, le ratio de travailleurs non-expérimentés représente en moyenne ¼ des travailleurs de terrain. Les SFS, quant à elles, comptent en moyenne 1/3 de travailleurs non-expérimentés, et les CPAS, eux, en comptent une moitié en moyenne.

En focalisant son attention sur les logiques d'action en présence dans les différents modèles d'IDESS, on constate que :

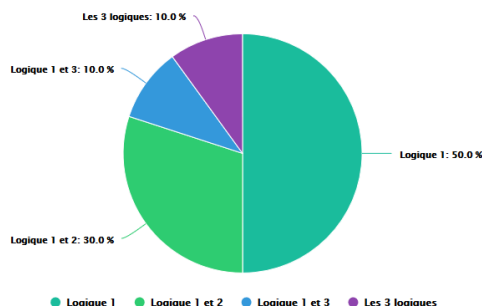
- Dans les 3 profils d'IDESS, on constate que la **logique d'équilibre budgétaire** est présente **en ligne de fond**, mais jamais en première ligne. C'est une condition importante pour les IDESS, mais pas une valeur, pas une logique poursuivie en tant que telle (à part dans les très grandes IDESS).
- Quel que soit le modèle et/ou la taille de l'IDESS, **la logique d'aide sociale et de service de proximité pour une population précaire domine** toujours ; c'est la logique principale la plus souvent mise en avant par les acteurs de terrain.

Ci-dessous, le graph représente les réponses à la question « *quelle est la logique d'action principale de votre IDESS ?* » posée dans le Mesydel.

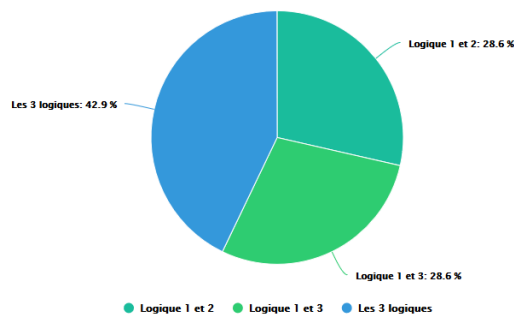


En focalisant son attention sur l'analyse de la taille des IDESS, on constate que :

- Les **petites IDESS** sont celles qui mettent **le plus l'accent sur la logique d'aide sociale**. La logique d'ISP, quant à elle, n'est primordiale que si couplée à la logique d'aide sociale.



- Les **petites IDESS** (0-5 travailleurs) sont celles qui engagent le **moins d'Art. 60** ; en moyenne, on compte à peine 12 % de travailleurs non-expérimentés sur le terrain. Ces IDESS misent plutôt sur le maintien de travailleurs ayant acquis de l'expérience au sein de l'IDESS.
- Les **très grandes IDESS** (plus de 20 travailleurs) sont celles qui accordent le **plus d'importance à la logique de croissance et d'équilibre budgétaire**. En réalité, plus la taille de l'IDESS augmente, plus la logique d'équilibre budgétaire importe. De la même manière, la logique d'ISP est beaucoup plus importante dans les très grandes IDESS (IDESS où le nombre d'Art. 60 est le plus élevé). Dans les très grandes IDESS, la logique d'aide sociale n'est jamais primordiale seule, mais bien si elle est couplée à la logique d'insertion socioprofessionnelle et/ou à celle de croissance et d'équilibre budgétaire.



- Les **très grandes IDESS** sont celles qui engagent le **plus de travailleurs non-expérimentés** ; en moyenne, on constate qu'une majorité (64 %) des travailleurs de terrain sont des Art. 60.

Nous concluons cette partie du rapport en insistant sur le fait que tant la taille de l'IDESS, sa structure juridique, la(les) logique(s) d'action qui prime(nt), influencent le modèle-type dans lequel l'IDESS s'inscrit. Tous ces éléments sont donc à prendre en compte pour la mesure de l'impact social des IDESS.

4.4. Conseils pour démarrer une IDESS

À présent, voici deux conseils pour ceux qui souhaiteraient démarrer une IDESS.

Premièrement, il nous semble primordial de définir, a priori, si l'IDESS doit être rentable ou non. Comme expliqué précédemment, ce critère est discriminant parce qu'il a des conséquences à la fois sur le type de travailleurs qui seront engagés, sur les services que l'IDESS offrira, et sur le type de bénéficiaires de ces services.

Si l'IDESS décide (ou est contrainte) de démarrer comme une entreprise indépendante (les CPAS ne sont donc pas concernés par cette option), la logique d'économie sociale doit dominer : il ne s'agit pas de générer un bénéfice, mais bien de développer une activité qui a du sens tant pour les clients/bénéficiaires que pour les travailleurs. Dès lors, la communication sur la finalité sociale de l'IDESS est primordiale, tant auprès des bénéficiaires que des travailleurs. Il faut sensibiliser le personnel à l'esprit d'entreprise, à l'intégration des travailleurs en insertion, à l'importance de la formation des travailleurs (tant technique que sociale) et à la nécessité d'un bon accompagnement social.

Il faut, en outre, mettre en place une équipe d'administration et d'encadrement de bon niveau, car la gestion de l'IDESS entraîne des contraintes administratives importantes (pour assurer le suivi nécessaire du personnel, des bénéficiaires/clients et pour les rapports à envoyer pour les demandes de subsides). Le niveau de subvention étant relativement important, il faut organiser la trésorerie pour assurer le préfinancement des subsides. L'IDESS est présentée par de nombreux interlocuteurs comme le parent pauvre de l'économie sociale (en comparaison avec les entreprises d'insertion, les titres-

services, les CISP,...) : il y a trop de contraintes, peu de marge de manœuvre dans les IDESS alors que les coûts d'accompagnement du personnel et les charges pour l'encadrement et l'organisation sont importantes. Il faut en tenir compte.

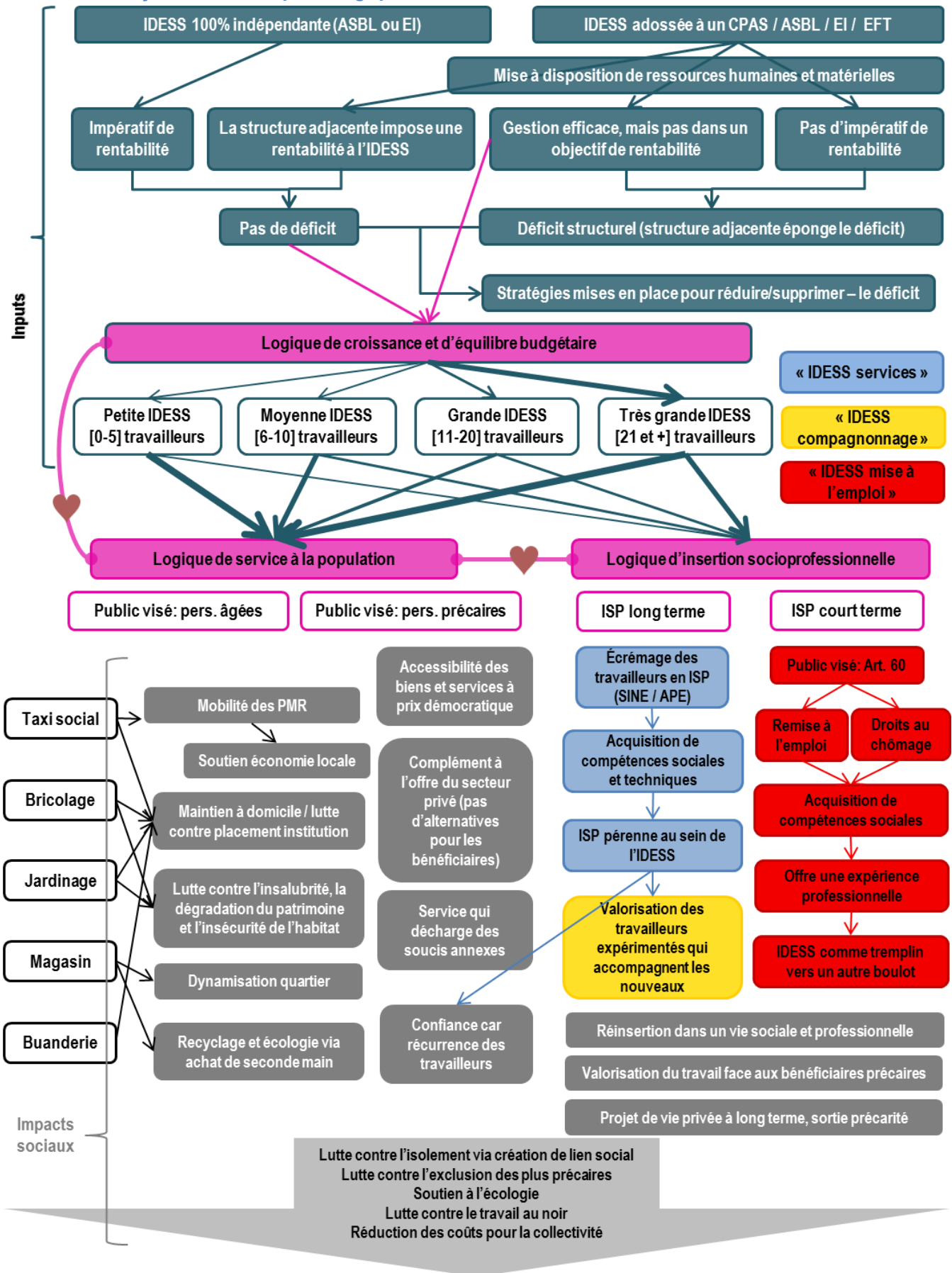
Enfin, une question à se poser préalablement est celle de comment l'IDESS va assurer l'investissement nécessaire à la mise en place de son (ses) activité(s) ? Si cela est aisé à estimer pour le jardinage, il apparaît plus compliqué d'estimer le coût engendré par l'investissement pour le bricolage : le coût du matériel est très élevé, étant donné la polyvalence requise par cette activité (intervention tant dans le domaine de la plomberie, de l'électricité, du plafonnage, de la peinture, que de la maçonnerie). Le coût de la formation technique des travailleurs à des tâches aussi polyvalentes est également important.

Deuxièmement, nous pensons qu'il est indispensable de mettre en place une « étude de marché » (dans le sens d'une analyse des besoins locaux) avant de créer une IDESS. Il est possible qu'un service de proximité préexiste (mais pas sous la forme d'IDESS) auquel cas le besoin est certainement bien identifié (si l'activité fonctionne bien). Mais si ce n'est pas le cas, il est nécessaire de se poser la question du besoin de la population pour l'IDESS que l'on souhaite mettre en place. Le besoin doit être reconnu, réel et ne pas encore être rencontré localement. Il nous semble donc important pour les pouvoirs publics (locaux et régionaux) de prendre en considération la répartition locale tant du vieillissement que de la précarité avant de mettre en place une IDESS, afin de bien cerner les besoins locaux en matière de service de proximité.

Il est également plus simple de se spécialiser dans *une* activité, dans un service. En effet, il est compliqué d'assurer un niveau de professionnalisme suffisant dans plusieurs activités, c.-à-d. d'être très polyvalent. Ainsi, une stratégie intéressante consiste en l'identification préalable des autres entreprises d'économie sociale avec lesquelles il est (sera) possible d'établir des partenariats pour compléter la gamme de services ou pour mutualiser certains frais. La création de partenariats avec des CPAS pour avoir accès à des travailleurs sous contrat Art. 60 est également importante.

Notons également que certains besoins sont saisonniers et d'autres pas : il est donc important d'estimer les surcoûts que cela peut provoquer.

4.5.Synthèse des inputs, logiques d'action et modèles d'IDESS



Partie 2 : mesure de l'impact social et proposition d'indicateurs

5. De nombreux impacts sociaux, et pas (peu) d'alternatives pour les clients et travailleurs, un bénéfice pour la collectivité.

L'architecture même du dispositif IDESS exprime un projet qui articule des bénéfices escomptés sur plusieurs plans simultanément, qu'il est difficile de séparer analytiquement. Essayer de dégager ces impacts de façons systématique implique donc soit de se répéter, soit de faire des choix non neutres normativement, selon que l'on va classer prioritairement un impact du côté du bénéfice pour le travailleur ou pour le client (que l'on pourra tous deux appeler « bénéficiaire » selon le point de vue). De même, envisager les impacts du point de vue de la « collectivité » dans un sens direct comporte le risque de privilégier une approche comptable aux dépens de la démultiplication des bénéfices pour les personnes concernées. Ainsi, l'objectif des IDESS quant au maintien à domicile de personnes âgées peut être « comptabilisé » en économies pour les pouvoirs publics, alors que du point de vue de la personne elle-même, cet objectif représente une différence non quantifiable en qualité de vie, bien plus que l'économie du coût, individuel et collectif, d'un placement.

Par ailleurs, l'identification de ces impacts relève, jusqu'à un certain point, du raisonnement autant que de l'observation empirique, puisqu'il s'agit de mettre en évidence des externalités positives dont la nature est en partie « virtuelle ». Non que l'impact soit insaisissable, mais il se compare à la situation hypothétique de ce qui se passerait vraisemblablement en l'absence du dispositif, ce qui relève bien du raisonnement.

Pour contrebalancer cette approche par nature déductive de l'exercice, nous disposons d'un matériau empirique constitué des réponses au Mesydel et des études de cas. Elles n'échappent pas pour autant entièrement à la nature déductive, mais ont le mérite d'être alimentées par une connaissance beaucoup plus précise des réalités de terrain avec lesquelles elles sont en contact quotidien. Elles reflètent aussi le « centre de gravité » de la conception que chaque IDESS a de ses missions, comme cela a été développé dans les chapitres précédents. C'est la mise en ordre des éléments de réponse contient implicitement des choix sur lesquels nous attirons l'attention, pour éviter malentendus ou procès d'intention : citer un élément comme « bénéfique pour la collectivité » ne signifie en rien une sous-estimation de la dimension humaine et sociale que cet aspect comporte pour les personnes concernées. Citons à ce propos la réaction d'une responsable d'IDESS dans le Mesydel :

« Je suis désolée mais je trouve que le social ne se 'mesure' pas... on peut bien évidemment définir des items, calculer des pourcentages... mais je pense qu'une société doit pouvoir mettre tout en place pour permettre une qualité de vie équitable à tous ses citoyens. »

5.1. Augmentation du coût pour la collectivité

Nous allons donc commencer l'examen des impacts par l'angle le plus difficile, puisque le plus indirect dès lors que c'est celui qui s'appuie le plus sur l'hypothèse de ce qui se passerait en l'absence d'IDESS, d'une part, et sur la monétisation de phénomènes d'ordre qualitatif. On pense d'ailleurs d'emblée, en la matière, à des coûts qui seraient supportés par des budgets publics, mais c'est là aussi une vision réductrice de la « collectivité ».

5.1.1. En première ligne, les CPAS

Les CPAS sont en première ligne des acteurs dont les budgets seraient affectés par les coûts à assumer en l'absence d'IDESS. Ceci n'est d'ailleurs pas étranger au fait qu'ils soient organisateurs d'un grand nombre d'IDESS. Les CPAS sont en effet en première ligne, par leur mission, pour venir en aide à des personnes en difficulté sociale et/ou financière. Ils sont aussi concernés par l'impact des IDESS tant du

côté de la réinsertion que du côté client, et revendiquent la création d'IDESS comme prolongement, ou démultiplication, de leur service à la population :

« Notre CPAS fait le choix d'afficher clairement un investissement fort au bénéfice de sa population. » (Responsable IDESS-CPAS)

« On continue à offrir ce service parce qu'on pense en termes de bien-être des populations » (Responsable IDESS-CPAS)

Ce discours volontariste met l'accent sur les bénéfices pour la population, mais en étant conscient que l'économie des moyens investis dans l'IDESS aurait pour contrepartie directe, pour le budget du CPAS, des dépenses au moins aussi importantes :

« Oui, l'impact économique serait plus important pour la collectivité. Davantage de problèmes devrait être gérés par les services de premières lignes du CPAS, faisant appel à la nécessité de répondre aux demandes de ces personnes 'vulnérables' ou 'précaires' via d'autres systèmes d'aide : comme l'aide financière directe. » (Responsable IDESS-CPAS)

En pratique, à une qualité de vie moindre pour les bénéficiaires correspondraient des coûts induits par les difficultés financières induites si le budget des ménages concernés devait prendre en charge, au prix du marché, des services indispensables : ce serait, pour partie, des montants à verser comme aide sociale qui subsidieraient ainsi un secteur privé facturant à un tarif inaccessible pour les budgets précaires.

« Il est possible que si ces services venaient à disparaître, le service social et le service d'aide-familiale du CPAS s'engorgeraient de nouveaux clients... Ex : une personne qui fait actuellement appel au service du taxi social demandera la prestation d'une aide-familiale. Étant donné que ce service est plus cher, la personne passera également par le service social pour une intervention financière. » (Responsable IDESS-CPAS)

Ceci est évidemment une vision extrême, en matière de conversion monétaire directe. Dans un certain nombre de cas, il s'agirait de fournir des services à un coût plus important : si ce n'est pas la qualité de vie du client ou son budget qui sont menacés, c'est sur le versant main d'œuvre que la balance publique devrait compenser :

« Où vont-ils alors trouver une aide ? Auprès des CPAS en vue d'une aide financière ? Alors que l'économie des communes est au plus bas ? » (Accompagnateur social IDESS-ASBL)

« Sans IDESS, les communes ne pourraient garder tous ces services, en effet, la masse salariale serait trop importante. » (Responsable IDESS-CPAS)

Les communes sont ici assimilées aux CPAS quant à la charge budgétaire ou salariale impliquée. On notera ici que l'alternative de la dépense publique n'est pas nécessairement hypothétique, mais peut parfois avoir été une réalité avant la création de l'IDESS :

« Le service de taxi social était à l'origine un service communal avec un déficit. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Ces services existaient déjà avant l'IDESS et étaient pris en charge par le budget du CPAS. Si il y a disparition, une étude financière sera faite pour voir si le CPAS prendrait encore en charge ces services. » (Responsable IDESS-CPAS)

L'objectif même d'éviter le placement en maison de repos a un impact sur le budget des CPAS dès lors que les personnes âgées concernées seraient susceptibles d'être candidates, vu leur faible revenu, à des maisons de repos organisées par ces mêmes CPAS :

« Lors du retour que l'on a fait aux communes partenaires, on nous a dit : '100 clients?? Ce n'est pas énorme!! Et on paye 6000 € / an juste pour 100 personnes!'... le discours change directement lorsqu'on se rend compte que 80 de ces 100 personnes ont plus de 65 ans et que notre service participe au maintien à domicile pour l'équivalent d'une maison de repos. » (Responsable IDESS-SFS)

« De plus, le coût du maintien à domicile est parfois moins élevé que le coût d'une prise en charge de frais d'hébergement. Il y a donc derrière un réel bénéfice social pour les personnes, mais aussi financier pour le CPAS. » (Responsable IDESS-CPAS)

Sur le versant de l'insertion socioprofessionnelle, l'intérêt du CPAS est passablement évident quant à la possibilité d'offrir des Art. 60 à ses bénéficiaires de RIS, de telle sorte qu'à terme ils n'émargent plus au budget du CPAS. La limite à l'absorption de ses « propres » bénéficiaires de RIS est aisément contournée via les communes voisines, et n'a de toute façon pas d'importance au niveau global, dès lors qu'au niveau régional c'est la somme des Art. 60 mobilisés qui représente l'opportunité de faire baisser le nombre de RIS octroyés.

5.1.2. D'autres sources de coûts

Si la commune a déjà été évoquée ci-dessus comme entité publique concernée par les coûts évités via les IDESS, ce n'est pas le seul lieu de dépense publique sur lequel des impacts seraient prévisibles. De façon plus indirecte, on peut prendre en considération des coûts évités en matière de police et de justice, par les conflits de voisinage ou le respect de réglementations communales en matière de gestion de la végétation ou des déchets:

« Le même constat pourra être posé pour les jardins, qui deviendront sauvages et créeront des conflits de voisinage. Certaines personnes s'exposeront même à des sanctions administratives qui auront un impact négatif sur leurs budgets. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Jardinage : les plaintes de voisinage, les procès-verbaux dressés. » (Accompagnateur social IDESS-CPAS)

« La suppression de ce service ne reportera pas vers d'autres acteurs de services identique mais va mener plus facilement à une absence d'entretien, un accroissement de déchets, de plainte de voisinage. » (Responsable IDESS-CPAS)

Toujours selon cette logique assumée, pour les besoins de l'exercice, de monétariser des souffrances, on peut prendre en compte des dépenses de sécurité sociale qui dériveraient des conséquences de la plus grande difficulté d'entretenir logements et jardins :

« Sans nos interventions (pose d'une barre de maintien, d'une petite rampe d'accès, etc.), ces personnes auront plus de difficultés à rester chez eux ou bien dans des conditions de sécurité moindres. Le risque d'accident sera en augmentation. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Il existe également un marché du travail non-déclaré réalisé par des personnes sans emploi. Ce marché comporte des dangers tant pour ceux qui le pratiquent (risque d'accident, de radiation des droits sociaux) que pour ceux qui l'utilisent (chantiers non assurés, qualité approximative, etc.). » (Responsable IDESS-CPAS)

« De plus, c'est par un manque de formation que les erreurs s'accumulent et peuvent provoquer des accidents, des pertes de matériel,... Qui coûtent cher à la société. » (Accompagnateur social IDESS-ASBL)

Outre le risque d'accident (qui a potentiellement aussi un impact dans le secteur privé, pour les assurances, le cas échéant), des conditions de vie dégradées en termes sociaux et de salubrité du

logement représentent un risque de santé publique. Ceci est vrai pour le bénéficiaire client, mais aussi pour le travailleur réinséré.

« Augmentation de l'isolement du public précarisé, et donc des conséquences sur la santé et sur le bien-être. » (Responsable IDESS-CPAS)

« La personne engagée est hyper fière de rendre ce service de mobilité et d'accompagnement ; ce qui engendre un sentiment d'utilité qui vaut bien mieux qu'un antidépresseur. » (Responsable IDESS-SFS)

Enfin, pour élargir cette approche monétaire à une dimension plus globale, en l'occurrence en prenant en considération le patrimoine privé dans son ensemble, on peut mettre en avant le bénéfice patrimonial représenté par la possibilité d'entretenir les logements occupés par des personnes à faible revenu, évitant ainsi la perte de valeur exponentielle liée au laisser aller des habitations.

« Il est évident que la suppression de ce genre de service va entraîner des dégradations de jardins, de maisons... car les demandeurs ne pourront trouver des solutions intéressantes à leurs demandes. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Certains citoyens ne trouveront pas d'autres moyens d'effectuer leurs travaux et laisseront leurs logements en l'état. Une dégradation des logements en sera la conséquence. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Dégradation des habitations et donc du patrimoine. » (Responsable IDESS-CPAS)

Tous les impacts étant potentiellement lisibles dans ces termes, nous nous limiterons à cet exposé, et laisserons, par exemple, les impacts écologiques ou socio-économiques pour les parties suivantes, où nous considérons cette fois ces impacts en termes qualitatifs.

5.2. Des personnes vulnérables qui resteraient sur le carreau

5.2.1. La vulnérabilité du public

Reprendre l'examen des impacts directs et indirects sur les personnes bénéficiant des services des IDESS re-parcourt évidemment ce qui vient d'être dit sous l'angle de la qualité de vie de ces personnes. Dans la plupart des cas, les bénéficiaires sont des personnes passablement précaires pour qui on ne peut certes pas parler d'aubaine au sens où elles obtiendraient à bon compte des services qu'elles achèteraient de toute façon au prix du marché. De nombreuses citations insistent sur l'état de besoin dans lequel se trouve le public auquel ils s'adressent.

« Les citoyens de la commune font appel à nos services ou sont dirigés vers notre structure car ils en ont réellement besoin. La majorité de nos bénéficiaires sont âgés et/ou précarisés. Grâce aux prix modiques pratiqués et à notre infrastructure (personnel polyvalent, outillages, véhicules,...), ces personnes peuvent faire entretenir régulièrement leur habitation et ses abords. (...) Quand on ne sait pas répondre à leurs demandes, les gens nous disent : 'que vais-je faire, à qui m'adresser ? Je ne connais personne et mes enfants n'ont pas le temps de m'aider. Un indépendant, c'est trop cher !' » (Responsable IDESS-CPAS)

« Remettre en question l'existence du dispositif est une menace réelle pour des emplois réservés à des personnes fragilisées. C'est également une menace pour les personnes qui, sans ces services, seront amenés soit à s'appauvrir encore d'avantage (financièrement avec tous les autres impacts sur leur qualité de vie) soit à se tourner vers du travail non déclaré qui est un non-sens par rapport à notre système de sécurité sociale. » (Accompagnateur social IDESS-SFS)

C'est donc d'abord sous les angles de qualité de vie et d'alternatives possibles en l'absence d'IDESS que nous allons aborder les impacts sur les clients. Les besoins auxquels répondent les IDESS sont des services auxquels des entrepreneurs privés pourraient, en principe, répondre. Mais dans la plupart des cas ces besoins ne correspondent pas à une demande pour l'activité privée parce que les moyens de payer ces services sont insuffisants. Le coût étant trop important, les personnes concernées seraient devant l'alternative de grever leur budget (hypothèse prise en considération plus haut quant au risque de faire appel à une aide sociale financière) au détriment d'autres dépenses tout aussi importantes, ou de renoncer au service et laisser se dégrader l'environnement de vie (pour les services à la maison, ou au jardin) ou social (pour les transports par exemple).

5.2.2. L'absence d'alternative

Mais en tout état de cause, plus les bénéficiaires sont des personnes fragilisées dans leur capacité de prendre en charge l'entretien de leur maison, jardin, mobilier, ou de leurs déplacements, et moins les besoins de ces personnes, indépendamment du prix, seraient pris en charge par des privés : ce sont souvent des travaux de trop petite ampleur pour qu'un professionnel se déplace.

« Notre structure permet de répondre à des demandes d'aménagement ou de petites réparations urgentes pour lesquelles un professionnel ne se déplacera pas. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Travaux de trop petite importance que pour intéresser un entrepreneur classique. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Une part importante des prestations est inférieure à une heure. » (Responsable IDESS-SFS)

« Il ne faut parfois pas grand-chose pour augmenter le confort de ces personnes et le recours à nos services contribue à améliorer leur quotidien dans des montants qui collent avec leurs moyens (nettoyage d'une gouttière, réparation d'une fuite d'eau, etc. sont des exemples pour lesquels un entrepreneur 'classique' ne se déplacera même pas). » (Responsable IDESS-ASBL)

« Les usagers n'ont pas les moyens de s'adresser à un indépendant... en plus, certains indépendants n'acceptent pas le type de travaux qu'on accepte à l'IDESS car ils ne sont pas rentables (par exemple : tonte d'un jardin de 15 m², réparation d'une chasse qui coule,...). » (Responsable IDESS-CPAS)

« Pour le brico-dépannage, nous effectuons des petits travaux de peinture, de revêtements des murs et des sols, d'électricité (changement d'ampoules et petites réparations), menuiserie, plomberie et bricolages divers. Les petits déménagements ou transports de meubles sont également possibles. Il doit bien entendu s'agir d'interventions ne pouvant être prises en charges par les entreprises du secteur marchand privé. » (Responsable IDESS-CPAS)

Cette impossibilité d'obtenir les services en question sur le marché professionnel conduirait donc soit à renoncer, soit à se « débrouiller » soi-même, ou avec du travail au noir, avec des risques en termes de sécurité (évoqués plus haut) et de qualité.

« Travail sous assurances (au contraire du travail au noir) ; qualité du travail réalisé / bouche à oreilles. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Ces services contribuent au maintien de la personne âgée le plus longtemps possible à son domicile dans un cadre décent et moins dangereux (rôle d'un CPAS.) En effet, la sécurité des personnes âgées et/ou handicapées nécessite d'entretenir les abords des maisons : débroussaillage, tonte de pelouse, taille de haie. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Un travail de qualité de manière constante et une décharge complète vers l'ASBL (et les travailleurs) de tous les problèmes annexes (achat des matériaux, préparation des locaux ou du jardin, remise en ordre, évacuation des déchets...) » (Responsable IDESS-ASBL)

Comme le souligne la dernière citation, c'est aussi à un service plus complet qu'ont accès les bénéficiaires, pas seulement en matière de travaux de jardinage ou de bricolage, où les IDESS apportent le plus souvent un outillage et un matériel adéquats, mais aussi en matière de transport.

« Ce service est complémentaire aux services à domicile et sociaux dont nous disposons. Ce qui permet d'apporter une réponse complète aux situations problématiques rencontrées, situations qui nécessitent l'intervention de plusieurs professionnels. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Réponse à un besoin : accessibilités des services à un public précarisé, services complets et complémentaires à ce que proposent les entreprises. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Sur notre commune, les personnes peuvent faire appel à l'ALE mais doivent fournir l'outillage pour la prestation ce qui n'est pas nécessairement le cas en IDESS. La plupart de ces personnes ne possèdent pas le matériel adéquat. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Pour un prix qui n'est pas bien plus élevé qu'un trajet en bus ou en train, notre taxi vous prend à votre domicile pour vous emmener directement à destination, là où le bus ou le train vous dépose à un arrêt ou à une gare. » (Responsable IDESS-ASBL)

La disponibilité d'un IDESS représente donc, pour des personnes qui ne s'adresseraient de toute façon pas au marché, une possibilité de maintenir ou d'améliorer leur qualité de vie via l'entretien de leur environnement que leur âge, leur état de santé ou leur précarité économique ne permet pas d'assurer par ailleurs.

« Au niveau du transport social, la clientèle faisant appel à nos services est sensiblement différente de celle qui utilise les taxis conventionnels. En règle générale, elles ne disposent pas des mêmes moyens financiers » (Responsable IDESS-ASBL)

Il s'agit aussi de préserver l'autonomie des personnes, tant dans leur accès aux soins de santé que dans leur capacité à continuer à gérer un logement à elles, où elles ont leurs repères. Si ces objectifs sont considérés comme prioritaires (et nous avons vu que certaines communes ou CPAS les mettent explicitement en avant comme objectif politique), les IDESS parviennent sans doute à les atteindre à un coût moindre que d'autres formules.

« Tous nos clients verraient la disparition de nos activités comme une conséquence désastreuse pour leur qualité de vie, économiquement et socialement. » (Responsable IDESS-CPAS)

5.2.3. Les « effets secondaires » positifs

La notion de « service complet » évoquée ci-dessus peut se prolonger dans diverses caractéristiques positives que la prestation de ces services par un organisme social parvient à combiner avec la réalisation en tant que telle du service demandé.

« En plus d'être véhiculés à moindres coûts, certains de nos clients recherchent également une oreille attentive voire un peu de chaleur humaine lorsqu'ils entrent dans l'un de nos taxis. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Les bénéficiaires viennent dans notre IDESS pour le tarif, pour le lien social étant donné le public âgé, fragilisé, isolé, en rupture avec la société,... » (Responsable IDESS-CPAS)

« Les travaux prestés sont nécessaires chez notre clientèle mais ils sont également importants pour briser la solitude et tisser un lien social. Ils servent également à casser des préjugés au

niveau des relations intergénérationnelles et culturelles. 'Les vieux sont tous cons, les jeunes ne travaillent plus, les étrangers profitent du système'... » (Responsable IDESS-ASBL)

« Contact plus chaleureux/convivial que le circuit classique. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Un besoin croissant d'un service de transport social et d'accompagnement pour les personnes âgées qui sont souvent isolées, Par exemple, l'accompagnement régulier de personnes âgées pour leurs consultations médicales et faire les courses. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Par ailleurs, tout comme les transports publics, le taxi social peut également se muer en vecteur de liens sociaux. Il n'est pas rare que 2 ou 3 personnes, qui ne se sont plus vues depuis plusieurs années, se retrouvent en même temps dans une de nos véhicules. » (Responsable IDESS-ASBL)

On le voit, les citations accordent une grande importance au rôle des services IDESS dans la rupture de l'isolement dans lequel se trouvent beaucoup de bénéficiaires, soit par leur âge et leur manque de mobilité, soit par leur précarité sociale. Ce lien social s'alimente tant entre usagers que dans la relation moins commerciale qui s'établit entre les travailleurs de l'IDESS et ses clients. Il s'agit aussi de permettre aux personnes âgées de plus facilement garder le contact avec leur famille ou connaissances, ce qui contribue aussi à éviter le placement en maison de retraite.

« Pour des personnes âgées ou ne pouvant se déplacer (car pas ou plus de véhicule), et ce pour des raisons vitales (courses ménagères, rendez-vous médicaux) ou pour leurs occupations personnelles (aller rendre visite aux proches, jouer aux cartes, resto rencontre...) Ce service permet à certains d'avoir des contacts extérieurs avec d'autres personnes ce qui leur assure une vie sociale plus épanouie. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Au niveau clientèle, tout ce qu'il y a derrière le transport du point A au point B, à savoir : vie sociale qui se remet en place, groupe des aînés qui fonctionne à 15 plutôt que 6 (riche pour le groupe et réduction de l'isolement), sérénité d'une famille qui sait que la grand-mère est autonome pour une série de choses... sans quoi l'option 'maison de repos' serait certainement activée,... » (Responsable IDESS-SFS)

Au-delà du lien social « ordinaire », chaleureux, il y a aussi une fonction de veille sur les personnes qui est citée. Grâce à l'imbrication entre l'organisation des services concrets et la vocation à l'aide sociale de son pouvoir organisateur, un repérage de besoins d'accompagnement peut se faire à l'occasion d'une demande centrée sur un besoin matériel. L'intégration entre les services proposés et l'expertise en matière de précarité sociale est un plus.

« Parfois l'IDESS est une porte d'entrée pour se rendre de compte des conditions de vie des usagers et cela permet d'établir un premier contact et de pouvoir les orienter vers d'autres services sociaux. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Information à la population sur les services offerts par les administrations locales via le lien social créé. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Concernant la clientèle, la plus-value de ces services pour la population est réelle. Il ne s'agit pas d'arrêter ses activités à une simple notion de prestation ou travail de minime importance. Il s'agit de palier à une incapacité des clients : incapacité de mobilité, d'exécution d'un travail, incapacité physique (handicap ou maladie),... Ces incapacités sont renforcées par le statut souvent précaire de la clientèle : précarité sociale ou économique. La clientèle rencontrée peut rencontrer une forme de 'fragilité' souvent difficile à expliquer. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Nous comptons aussi dans nos bénéficiaires IDESS une majorité de personnes précarisées pour lesquels des services sociaux tels que les CPAS font appel à notre service car le coût est moindre

et notre personnel n'a pas 'peur' de la précarité dans laquelle peuvent parfois vivre certains bénéficiaires. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Nous avons été interpellés les années précédentes par le manque d'autonomie du public (personnes handicapées dont la mobilité est très réduite, comportements déroutants de ces personnes âgées...). Nous avons décidé de 'former' au maximum nos travailleurs à l'écoute et aux techniques de communication avec ce type de public afin de s'inscrire parfaitement dans notre politique globale liée au bien-être de nos aînés. » (Responsable IDESS-CPAS)

« C'est la problématique des personnes qui ne sont pas 'suffisamment' précarisées. On parle de nouveaux pauvres, d'une classe moyenne qui se précarise... Néanmoins, je ne pense pas que les 'services sociaux' soient en mesure de prendre la relève. Bon nombre de clients s'orientent vers nos services après avoir soufferts d'expériences négatives de services organisés par les ALE. » (Responsable IDESS-SFS)

Ce sont ces personnes à la marge de la précarisation caractérisée qui auraient probablement le plus à perdre dans l'hypothèse d'une disparition des IDESS, les plus fragiles continuant alors probablement à recevoir une aide sociale :

« Le seul changement que je vois c'est par rapport aux personnes qui exercent une activité professionnelle et qui ont des revenus plus conséquents car nous ne les prioriserons pas et donc nous les inviterons à contacter des indépendants ou professionnels des métiers. Nous continuerons à aider en priorité les personnes fragilisées physiquement et/ou socialement. » (Responsable IDESS-ASBL)

On ajoutera encore, dans le prolongement de ces avantages attribués aux IDESS sur les autres services existants, qu'il évite la stigmatisation. En effet, en n'ayant pas cette connotation de service spécialisé pour les plus pauvres, cette « classe moyenne qui se précarise », ou ces personnes qui perdent de l'autonomie par leur avancée en âge sans avoir eu recours au CPAS auparavant, peuvent s'adresser à l'IDESS sans qu'intérieurement leur dignité ne s'en voie atteinte.

« Je pense que la congruence entre le public/clientèle cible et le public cible des travailleurs apporte une culture à l'IDESS. Toutefois, le fait d'ouvrir nos services à une clientèle hors public cible, évite une stigmatisation de nos services et notre entreprise. » (Accompagnateur social IDESS-ASBL)

« Il est important de ne pas limiter l'accès aux seuls allocataires sociaux par exemple, au risque d'exclure d'autres types de personnes précarisées (travailleurs pauvres, personnes âgées...). » (Responsable IDESS-CPAS)

Enfin, des IDESS de zones rurales insistent aussi sur le fait que les services qu'ils rendent évitent que les personnes âgées de ces lieux mal desservis par les transports en commun, et où les déplacements quotidiens sont plus longs (y compris pour exercer ses droits à la santé et à la justice, par exemple), ne soient discriminées dans leurs possibilités de rester à domicile par rapport aux personnes de même condition (économique, santé) habitant en ville.

« Vu notre ruralité et la distance entre nos villages et les hôpitaux (impossible à effectuer avec les transports en commun) nous contribuons principalement à permettre l'accès aux soins de santé aux plus démunis... après vient l'accès à la justice (il faut se rendre à Dinant et les transports en commun ne le permettent pas). » (Responsable IDESS-CPAS)

« Tout est aussi question de lieu et d'étendue géographique... l'impact 'mobilité' est sans doute plus conséquent pour une personne âgée habitant la maison familiale dans un petit village à 20 kms d'un centre-ville (hôpital, grande surface, pharmacie, ophtalmo,...) que pour quelqu'un qui habite en ville avec les transports en communs. Avec le même état de santé, l'une restera

relativement autonome alors que l'autre se verra complètement isolée et sans doute pas en mesure de conserver son degré d'autonomie. » (Responsable IDESS-SFS)

5.3. Personnes éloignées du travail sans possibilités d'emploi

Si l'on se tourne du côté des travailleurs des IDESS, on trouve un schéma similaire fait de peu d'alternatives en matière de réinsertion professionnelle, ces alternatives éventuelles étant le cas échéant porteuses de plus de facteurs d'échec. Les IDESS constituent une opportunité de réinsertion particulièrement importante pour certains publics et dans certaines zones, où les opportunités d'emploi sont particulièrement rares et donc improbables pour les « éloignés de l'emploi ».

L'Art. 60 a été évoqué comme outil du CPAS pour « faire sortir » des bénéficiaires du RIS de son public. C'est évidemment un avantage pour le bénéficiaire lui-même, pour autant que des structures existent, dans la région, susceptibles d'accueillir des Art. 60.

« Nous évoluons dans une région rurale avec peu de perspectives d'insertion aussi, l'IDESS nous permet de développer un logique d'insertion essentielle pour nous. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Dans notre région, il existe peu d'alternatives pour les Art. 60. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Le type de population de nos villages : situation socio-économique désastreuse, niveau scolaire très bas, nombre de RIS, nombre de personnes en règlement collectif de dettes. » (Responsable IDESS-CPAS)

La difficulté de retrouver un chemin d'insertion professionnelle ne tient cependant pas seulement aux caractéristiques socio-économiques de la zone, même si le manque d'opportunités d'emploi reste le facteur essentiel pour tous. Pour ceux dont le parcours de vie a été le plus difficile, l'enjeu est aussi de trouver un cadre de remise au travail qui puisse accepter, pour certains, leur manque de compétences sociales.

« Une proportion certaine de nos ouvriers, pour des raisons de compétences sociales (vocabulaire, aspect physique, âge, niveau de culture et/ou d'éducation), auraient les plus grandes difficultés à se faire embaucher dans des structures de l'économie traditionnelles. » (Accompagnateur social IDESS-SFS)

« L'IDESS est également un service qui permet la formation des travailleurs et je pense que cela devrait être accentué car les personnes en Art. 60 ne sont pas toujours après au niveau technique mais également au niveau des compétences sociales (se lever le matin, savoir se présenter aux clients, connaître comment fonctionne la société belge en général comme le droit de vote, la discrimination,... » (Responsable IDESS-CPAS)

Les personnes auxquelles l'IDESS permet de reprendre au travail et de retrouver des droits sociaux sont parfois peu enclines et peu adaptées au respect des critères du privé en matière de rapport au travail. Il s'agit donc d'une possibilité que peu d'autres structures leur offre, et qui peut déboucher sur une resocialisation, outre le développement de compétences techniques. Cela ne va cependant pas toujours de soi, et nécessite un encadrement que les IDESS développent dans des proportions variables, comme cela a été analysé dans un chapitre précédent.

« Je pense que l'IDESS permet également l'engagement de personnes, sous contrats Art. 60, difficiles à placer dans certaines autres structures. C'est en tout cas la politique adoptée par notre CPAS. En ce sens, l'utilité de l'IDESS ne paraît plus à démontrer. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Attention en ce qui concerne les Art. 60, la plupart de ces personnes doivent être encadrées. En effet, le fait d'être dans ce type de contrat de travail veut dire que leur parcours professionnel est

quelque peu difficile. Nous sommes donc là pour les aider à se réinsérer dans la société et à rebondir dans leur avenir et non combler un manque de personnel. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Notre lavoir s'inscrit dans une logique d'insertion socio-professionnelle. Il permet la mise à l'emploi d'un public féminin fragilisé après une période de formation dans le cadre de notre EFT. Le personnel engagé sous contrat Art. 60§7 y acquiert des compétences professionnelles techniques et sociales à valoriser dans leur futur parcours. » (Responsable IDESS-CPAS)

Le dernier extrait donne déjà une indication de l'ensemble des ressources d'accompagnement qui sont nécessaires à l'IDESS pour intégrer les candidats les plus éloignés des normes du travail: encadrement, formation préalable, mode d'approche du travail moins formalisé, le compagnonnage par exemple :

« Les travailleurs formés en IDESS pourraient être dirigés vers les entreprises classiques, mais en sont-ils capables ? Notre système d'insertion professionnelle se base sur le Compagnonnage : les anciens apprennent aux nouveaux. Ils ont eu le même parcours, ils sont en empathie avec eux, mais sont également exigeants. Ils ne laisseront pas des nouveaux mettre en péril la relation qu'ils ont établie avec les clients, ni la viabilité de leur entreprise et la stabilité de leur emploi. (...) Si l'IDESS venait à disparaître, on perdrait la possibilité de créer de l'emploi pour des personnes peu qualifiées, directement sur le terrain avec des formations non pas formelles mais basées sur la méthode du Compagnonnage et du constructivisme. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Certains profils des travailleurs présents en IDESS ne sont pas qu'éloigner du marché de l'emploi, mais sont en total décalage avec l'exigence du secteur privé. Chose pouvant être 'irréparable'. » (Responsable d'IDESS-CPAS)

Les différentes logiques de fonctionnement des IDESS développées plus haut entrent ici nettement en ligne de compte. D'une manière générale, il y a plus d'IDESS qui mettent l'accent sur le service au client que sur l'insertion comme premier objectif. Mais même pour l'insertion, les objectifs et les moyens peuvent être différents, certains, comme ceux dont les citations sont reprises ci-dessus, essayant de donner des opportunités aux plus « abîmés », d'autres ayant pris l'option de remonter la barre des exigences pour préserver le fonctionnement « commercial » de l'IDESS. De la même manière, l'« après Art. 60 » est envisagé différemment selon les cas, ce qui d'ailleurs peut correspondre à des attentes différentes des candidats en réinsertion. Pour certains, l'objectif est la stabilisation sous contrat dans le groupe dont l'IDESS fait partie, y compris par exemple comme SINE, pour d'autres c'est donner un bagage valorisable hors du circuit social, d'autres sont moins ambitieux et évaluent les chances d'insertion dans le secteur privé comme pour le moins faibles.

Nous présentons ci-dessous une série de citations qui illustrent la variété des approches et de formulation des objectifs d'insertion. Le recrutement et l'encadrement qu'ils supposent sont évidemment différents.

« Chez nous, les Art. 60 engagés le sont dans l'unique objectif de leur proposer un CDI. » (Responsable IDESS-SFS)

« On n'engage pas des Art. 60 pour leur permettre de retrouver leurs droits au chômage, on les engage pour les réinsérer dans une vie sociale et professionnelle. Il arrive bien évidemment que le CPAS ne puisse leur trouver un emploi à la fin de leur convention, mais nous partons sur ce postulat et non sur l'acquisition du droit au chômage. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Ce chantier d'insertion IDESS permet à 6-7 personnes/an d'avoir un contrat de travail. Si IDESS disparaissait, nous devrions trouver d'autres pistes pour ces personnes. » (Responsable IDESS-CPAS)

« En ce qui concerne notre CPAS, nous avons notre agent d'insertion. Cette personne suit donc de près toute personne engagée dans le cadre de l'Art. 60. En outre, le suivi du travail (évaluation,...), elle met en place dans leur horaire, des possibilités de suivre des formations (permis de conduire p.ex.), des séances d'informations sur des sujets nécessaires à leur insertion de travail ou de vie au quotidien (p.ex. apprendre à gérer ses finances au quotidien). De plus, elle les prépare à poursuivre un avenir après l'Art. 60. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Une participation cohérente du service ISP et du/des bénéficiaires (Art. 60), une projection à moyen/long terme, au-delà de la période Art. 60 avec possibilité d'engagement ou d'orientation vers un emploi effectif. Il est intéressant de jouer avec les mesures de mise à l'emploi proposées par les CPAS et le Forem/Onem afin de rencontrer cette vision de maintien du candidat travailleur dans cette perspective moyen et/ou long terme. Cela doit être envisagé dès le début du contrat. » (Responsable IDESS-CPAS)

« La récupération des droits au chômage peut éventuellement être une réalité en fin de convention Art. 60, mais cela ne doit pas être une finalité. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Nous ne résolvons pas le problème de l'intéressé si on lui fait un Art. 60 uniquement pour qu'il récupère ses droits au chômage... il y a même de forte chance de le retrouver de nouveau chez nous par la suite. Maintenant, il est clair qu'au vu de la conjoncture de notre pays, il devient difficile d'aider cette population pour une mise à l'emploi... » (Responsable IDESS-CPAS)

« Nous constatons dans le cadre des Art. 60 que la motivation principale reste la récupération de certains droits plus que la réinsertion professionnelle. » (Responsable IDESS-CPAS)

« Pour que la personne puisse devenir un jour acteur de sa vie, il est souhaitable de travailler avec elle les différents aspects des difficultés personnelles qu'elle a rencontrées dans sa trajectoire de vie, souvent chargée, et dont les séquelles sont toujours présentes et se répercutent dans ses actions d'aujourd'hui. Une insertion socioprofessionnelle est réussie, selon moi, lorsque la personne répond à la plupart des critères d'embauche de l'employeur, en termes de comportement, de formation et d'expérience professionnelle. À côté de cela, elle aura acquis plus de confiance en elle et une plus grande autonomie/stabilité dans les actions psychosociales qui la concernent. » (Responsable d'IDESS-SFS)

Si les possibilités d'accès à un emploi stable après un Art. 60 dans un IDESS restent dépendantes d'un marché du travail pauvre (« Nous tentons de développer un cursus global de suivi social: AS, SIS, FLE, Agent d'insertion professionnelle, Job-coaching, car l'après Art. 60 était sous-estimé »), le bénéfice pour les travailleurs existe dans tous les cas. Les aspects matériels (revenu, droits sociaux) se doublent d'un bénéfice secondaire symbolique et psychologique, comme pour les clients bénéficiaires. Le travail en IDESS redonne à ceux qui viennent du CPAS un statut social et une utilité, qu'illustrent bien l'extrait suivant, certes décrivant une situation idéale :

« On a un coup de fil d'un Monsieur pour réparer un robinet qui coule, on envoie un travailleur pour la réparation, le client est content et il va faire des économies d'eau, en plus il a pu discuter de tout et de rien avec le travailleur, il a même fait du café pour l'occasion... nous sommes contents car notre travailleur a bien fait son travail, dans un temps raisonnable même si le client n'était pas pressé de le voir partir, il a évolué au niveau de ses compétences et nous lui faisons confiance, notre travailleur est content car il a été valorisé directement par le client, et ensuite par l'ASBL, il aura bien mérité son salaire, il va en faire profiter sa famille et les commerces, il est passé en CDI et pourra faire un crédit pour l'achat d'une maison, le lendemain il partira sur chantier avec un nouveau travailleur engagé sous convention Art. 60 et il lui expliquera fièrement l'histoire du robinet qui ne coule plus. » (Responsable IDESS-ASBL)

D'autres témoignages mettent en lumière les dimensions connexes de la remise au travail en termes d'estime de soi et de lien social, dans des termes concrets.

« Une dimension supplémentaire dont il faut parler au niveau de l'insertion des travailleurs est qu'ils ont une valorisation immédiate de leur travail, par la reconnaissance des clients. Le contact direct est établi entre les clients et les travailleurs, et non, entre les clients et le patron. Les travailleurs ne sont pas une 'main d'œuvre' proposée par l'entreprise, mais sont Martin, Ali, Bashir... on en revient à la relation de confiance, l'entraîne dans la solitude, les repères pour les clients et les travailleurs... » (Responsable IDESS-ASBL)

« L'insertion socio-professionnelle via Art.60 aide à la confiance en soi, l'estime de soi, la structuration du temps,... » (Responsable IDESS-CPAS)

5.4. Impact écologique

Dans un tout autre ordre d'idées, on relèvera aussi, parmi les impacts de certaines activités développées par les IDESS, un impact positif en matière d'environnement, tel que les dimensions sociales et écologique peuvent se combiner favorablement. Ce point est mis en avant principalement par les IDESS qui ont une activité de récupération, réparation et recyclage d'objet via un magasin social.

Tout en permettant à des personnes précarisées de se remeubler, rééquiper, remplacer des appareils en panne ou des meubles abîmés, ce qu'elles n'auraient pu faire au prix du neuf, ces IDESS ont aussi un impact sur la diminution des déchets. Ils contribuent à la fois à éviter la mise à la décharge, voire à l'abandon dans des décharges sauvages, d'objets réparables, recyclables, ou au minimum triables. Le meilleur usage possible d'objets à la fin d'un cycle est assuré. Si l'objet est réparable, le déchet est ainsi évité, de même qu'est évitée la production d'un objet neuf, probablement de faible qualité s'il est d'un prix accessible à une clientèle défavorisée. Un cycle vertueux de récupération est ainsi bouclé. L'enjeu est immédiat pour les objets directement recyclés, mais aussi plus large dans l'impact culturel qui change la valeur négative accordée aux objets de récupération.

« Le réemploi est toujours méconnu et a toujours une note péjorative. Par contre, vu la conjoncture actuelle, il me semble indispensable de veiller à l'impact écologique et économique du réemploi. Si les Ressourceries disparaissent, les publics cibles n'auront plus l'occasion de se fournir en biens de première nécessité. (...) Le fait de consommer local et en réemploi a un réel impact écologique. C'est indéniable. Les économies faites par l'achat de biens de première nécessité à bas prix permettent d'investir dans d'autres facteurs économiques de la région, telles que l'alimentaire, le chauffage. » (Accompagnateur social IDESS-ASBL)

« Nous effectuons des ramassages de déchets verts et d'encombrants à domicile pour des personnes ne sachant pas se rendre au parc à conteneurs. L'arrêt du service aurait probablement un impact écologique en termes de dépôt clandestin par exemple. » (Responsable IDESS-ASBL)

« Acheter des biens de seconde main n'est pas réconfortant. Il faut sortir cette vision et le rendre justement écologiquement et financièrement responsable. » (Responsable IDESS-ASBL)

« La disparition de l'IDESS entraîne la fin de la Ressourcerie dans sa configuration actuelle et représenterait un déficit certain pour l'environnement et l'action sociale dans la région. (...) Plus de 2600 tonnes de biens réutilisables seront collectés par la Ressourcerie en 2016. 2600 tonnes qui n'aboutiront pas à la décharge. Donc double gain : social et coût évité pour la gestion des déchets. » (Responsable IDESS-ASBL)

« D'un point de vue environnemental, remettre dans le circuit de la vente des meubles ou objets que les personnes auraient autrement jetés. » (Responsable IDESS-ASBL)

Si cette conjugaison d'impact social et environnemental est ici développée spécifiquement pas les IDESS qui ont une activité de récupération/recyclage, on notera que certains travaux de bricolage ont les mêmes vertus, lorsque le travail effectué a pour objet de mettre fin à un gaspillage, comme en matière de plomberie, de chauffage, de vitres cassées, etc.

6. Les difficultés inhérentes à la mesure de l'impact social

Comme nous venons de le voir, les IDESS génèrent un grand nombre d'externalités positives et un impact social important. Pour mettre en exergue ces constats, nous avons pris appui, tout au long de notre recherche, sur une démarche qui visait à dépasser la « mesure de la performance » d'une IDESS et s'intéressait à l'ensemble des externalités positives qu'elle crée pour les personnes et la société. Ces externalités peuvent recouvrir différentes dimensions : économique, sociétale, politique, épanouissement, environnementale, sociale, et être attendues, inattendues, directes, indirectes. Il s'agissait donc de mettre en évidence les externalités positives générées par les IDESS afin que leurs parties prenantes externes les soutiennent, mais également de fournir des données qui permettront d'enrichir le débat en interne pour améliorer les pratiques et maximiser l'efficacité et l'impact généré.

Mais comment objectiver ces externalités positives ? L'un des objectifs de cette recherche est de répondre à cette question en proposant des indicateurs de mesure de l'utilité et de l'impact social des IDESS. Il est cependant important de garder à l'esprit que l'utilisation d'indicateurs est une méthode parmi d'autres pour évaluer l'impact social et que ces différentes méthodes servent des objectifs distincts. Le choix de celle-ci positionne la démarche d'évaluation par rapport aux enjeux classiques, que sont la pertinence, l'efficacité, l'efficience et l'impact net.

6.1. Un indicateur pour mesurer quoi ?

En schématisant, on peut classifier les méthodes en quatre grandes familles⁷ : les méthodes d'explicitation du changement, les méthodes par indicateurs, les méthodes de monétarisation, les méthodes avec groupes de comparaison.

- Les méthodes d'explicitation du changement visent à clarifier les changements sociaux rendus possibles par une action en réponse à un besoin social. L'objectif est de rendre visibles les hypothèses sous-jacentes à l'action et la manière dont, étape par étape, celle-ci va produire des effets à court, moyen et long termes. Ce type de méthode mesure essentiellement la pertinence d'une action et a été largement mobilisé dans le cadre de cette recherche.
- Les méthodes par indicateurs permettent une série de comparaisons entre les objectifs fixés et les résultats atteints, entre les résultats obtenus sur plusieurs années, entre ceux atteints par différents projets ou encore entre ceux obtenus par divers groupes de bénéficiaires. Les indicateurs peuvent être de différentes natures : indicateurs de réalisations ou de résultats, simples ou agrégés, objectifs ou subjectifs. Ils doivent être associés à des outils et à un processus de collecte permettant de les mesurer. Ce type de méthode mesure essentiellement l'efficacité d'une action et partiellement l'impact de celle-ci.
- Les méthodes de monétarisation s'intéressent, quant à elles, à la valeur économique créée par une action sociale. Afin d'estimer cette valeur, plusieurs d'entre elles, comme les « analyses coûts-bénéfices » ou le « retour social sur investissement » proposent de recourir à la monnaie comme unité de mesure commune pour comparer et agréger des éléments de nature différente. Ainsi, dans le secteur de l'insertion, des ratios pourraient estimer le retour en impôts, en taxes et en économies de prestations pour un euro de subvention publique versé aux entreprises d'insertion. Néanmoins, il faut rester prudent avec ce type de méthodes. Les techniques à mettre en œuvre se révèlent souvent compliquées et l'attrait du chiffre obtenu peut occulter les hypothèses, plus ou moins solides, qui ont permis de l'estimer. Ce type de méthode permet

⁷ Quentin Mortier, *Évaluation de l'impact social : de quelques clarifications et craintes*, SAW-B, 2014

principalement de mesurer l'efficacité d'une action. Étant donné les données à notre disposition et la complexité de sa mise en place, cette méthode n'a pas été mobilisée dans le cadre de ce rapport.

- Pour finir, un ensemble de méthodes a été développé afin de répondre à la question suivante: quel est l'effet direct d'une intervention donnée, indépendamment de ce qui se serait passé de toute façon en l'absence de cette intervention ? Elles s'appuient sur la comparaison d'un groupe ayant bénéficié d'une intervention (groupe « traité ») avec un groupe « témoin » (par exemple : deux communes assez semblables au niveau démographique et socio-économique, dont une avec IDESS et une sans IDESS). Ce type de méthode mesure essentiellement l'impact net d'une action. Néanmoins, dans le cadre de notre mission, une étude randomisée se révèle peu opportune tant pour des raisons pratiques (technicité, coût, lourdeur de mise en œuvre) qu'éthiques (en raison de la méthode aléatoire de sélection des participants au programme).

6.2. Vers une mesure par indicateurs de l'impact social des IDESS

L'utilisation d'indicateurs dans le cadre de l'évaluation de l'impact social d'une IDESS, se confronte à une difficulté de taille : pour mesurer cette utilité sociale, il n'existe aujourd'hui ni référentiel partagé en termes d'indicateurs, ni méthode faisant consensus. La disparité des termes employés ne serait-ce que pour qualifier l'objet analysé « impact social », « utilité sociale » ou « valeur sociale » reflète cette difficulté. Cette absence de cadre normé s'explique par le fait que l'évaluation de l'utilité sociale est confrontée à la complexité de l'identification, mais surtout de la mesure des changements individuels et sociaux générés par une IDESS : ceux-ci sont par nature hétérogènes, la plupart du temps non monétaires, intangibles et influencés par de multiples facteurs, parfois indépendants de l'entreprise sociale.

Prenons l'exemple de la mission d'insertion socioprofessionnelle des IDESS ayant développé une activité bricolage. Les services facturés par cette IDESS traduisent la valeur de sa production marchande. Mais, on l'a vu, cette production n'est qu'un aspect de l'activité réalisée. Une partie de cette activité consiste en effet à offrir un service de formation et d'accompagnement social à ses travailleurs. De plus, cette mission de réinsertion exerce des effets ou « impacts » importants : sur les personnes engagées tout d'abord (qualifications accrues, resocialisation), mais aussi sur la collectivité en tant que telle en termes de cohésion sociale, de meilleur fonctionnement du marché du travail, etc. En d'autres termes, l'activité de l'IDESS comporte une composante non marchande nettement plus large que ce qui est généralement envisagé. Son action engendre des *impacts directs* sur les destinataires (employabilité accrue,...) et des *impacts indirects* sur d'autres agents économiques et sur le reste de la collectivité. Les externalités doivent être considérées comme constituant une dimension à part entière de la production au sens large de l'IDESS. Par exemple, dans la mesure où les services d'une IDESS contribuent à la cohésion sociale, à une meilleure utilisation des ressources ou encore à la protection de l'environnement, son activité ne concerne pas que les bénéficiaires directs, à savoir les ménages, les clients et les travailleurs de l'entreprise, mais bien toute la collectivité⁸.

Ainsi, la mise en œuvre des démarches de mesure de l'utilité sociale d'une IDESS par la création d'indicateurs se heurte à trois difficultés majeures.

Premièrement, comme nous venons de le voir, l'évaluation de l'impact social est en prise avec la complexité en raison du nombre et de la variété des éléments à prendre en compte pour l'analyse

⁸Pour un exposé plus détaillé d'un exemple similaire, nous vous invitons à lire : Mertens, S & Marée, M. « *Que produit l'entreprise d'économie sociale?* » Working paper, CIRIEC N°2015/05

d'impact. L'action d'une IDESS peut conjointement avoir des conséquences sur le bien-être de ces salariés en insertion (accès à un logement, traitement d'un problème de dépendance, accès à un emploi, etc.), sur leur entourage (meilleures conditions de vie pour leurs enfants, etc.) et sur les dépenses publiques (économies de prestations sociales, etc.). A plus grande échelle, plusieurs IDESS sur ce même champ peuvent avoir un effet, positif ou négatif, sur le chômage ou encore sur la cohésion sociale. Dès lors, avancer dans une démarche d'évaluation limitée dans le temps et en moyens requiert de fait de prioriser certaines informations par rapport à d'autres et induit ainsi un biais important, dans la mesure où les résultats seront nécessairement incomplets.

Deuxièmement, dans la réalité, différents facteurs sont souvent à l'origine d'une variété d'effets pouvant eux-mêmes rétroagir sur les facteurs initiaux, sans que l'on puisse établir la démonstration incontestable d'une relation de causalité linéaire entre une action et un effet particulier. Le maintien à domicile d'une personne, par exemple, pourra s'expliquer par l'intervention d'un service IDESS, mais également par la présence ponctuelle d'un aidant proche.

Enfin, la complexité de la mesure de l'impact social est également liée à l'obligation de poser des choix. Ainsi, si l'approche méthodologique et la définition des indicateurs choisis dépendent inévitablement de l'objectif de l'évaluation, ils découlent aussi des valeurs qui sous-tendent l'action. Toute IDESS repose sur des valeurs qui jouent un rôle dans la production de l'impact, mais aussi dans son évaluation. Ces valeurs peuvent être plus ou moins partagées entre les différentes parties prenantes. Elles peuvent aussi être contradictoires entre l'IDESS d'une part et les pouvoirs publics d'autre part. Reprenons l'exemple de la mission d'insertion socioprofessionnelle des IDESS. Pour certains acteurs, cette mission consiste principalement dans la lutte contre le chômage. Pour d'autres, il s'agit d'accompagner chaque salarié en insertion individuellement dans la conception et la réalisation d'un projet, qu'il l'amène vers l'emploi ou non. Il apparaît donc que tout choix méthodologique concernant l'évaluation d'impact social et notamment le choix d'indicateurs porte en lui des valeurs sous-jacentes.

6.3. De multiples indicateurs d'impact social

Deux grandes approches concernant les indicateurs de mesure de l'impact social coexistent actuellement. L'approche « taille unique » consiste à appliquer sans distinction un ensemble défini d'indicateurs (y compris les indicateurs économiques et sociaux) à toutes les entreprises sociales, indépendamment de leur taille, de leur secteur, de leur pays, de leurs mécanismes de gouvernance, ... La deuxième approche consiste à adopter différents indicateurs pour tenir compte des différences entre les entreprises sociales.

Nous nous inscrivons dans cette deuxième approche. Comme nous l'avons exposé précédemment, l'utilité sociale mise en avant par l'IDESS dépend partiellement de la logique d'action dans laquelle elle s'inscrit. Il paraît donc impossible que les impacts sociaux puissent être résumés en quelques mesures qui seraient à même d'offrir des comparaisons justes et objectives entre les différents types d'IDESS. Ainsi, concevoir un ensemble rigide d'indicateurs descendants et « à taille unique » qui permettraient de mesurer l'impact social des IDESS quelles que soient leur taille, leurs activités ou leur logique d'action semble, en effet, impossible. Compte tenu de cette diversité, il est essentiel de trouver un équilibre entre le souhait d'obtenir une certaine comparabilité des activités grâce à l'utilisation d'indicateurs communs et la nécessité d'utiliser des indicateurs utiles et pertinents pour la gestion de la mesure, sachant que le souhait de comparabilité peut provoquer une diminution de la pertinence.

Nous défendons donc ici, l'importance d'analyser les activités menées par les IDESS dans leur complexité en proposant une démarche analytique qui prend appui sur des indicateurs complémentaires, quantitatifs et qualitatifs, monétaires et non monétaires. Bien que fréquemment utilisés, les indicateurs quantitatifs sont souvent incapables de saisir certains aspects essentiels ou bien tendent à déformer ou à sous-estimer leur influence sur les résultats quantitatifs qu'ils décrivent. Comment mesurer des concepts tels que : la confiance en soi, le bien-être, le capital social, etc. Recourir à des indicateurs qualitatifs s'avère donc nécessaire pour cerner une image globale de l'impact des IDESS. L'impossibilité de mesurer certains impacts directs et indirects ne préjuge pas de la nécessité de les mettre en évidence en dépassant une approche purement comptable pour valoriser ces activités à la hauteur de leur apport social.

En tenant compte de cette réalité, nous avons impliqué les différents acteurs des IDESS dans la définition et la construction des indicateurs. En utilisant l'outil Mesydel basé sur la méthode Delphi, notre objectif était d'aboutir à une liste d'indicateurs émanant des acteurs des IDESS et concernant tant les dimensions économiques que l'impact social de celles-ci.

6.4. Trois idées transversales pour la mesure de l'impact social des IDESS

6.4.1. Dépasser l'hétérogénéité contextuelle des IDESS par des mesures longitudinales

Plusieurs responsables d'IDESS ont attiré notre attention sur l'intérêt de mesurer l'évolution de l'impact social des IDESS. Ainsi, plus que la mesure à un temps déterminé, ils préconisent d'observer l'évolution de cette mesure dans le temps. Cette vision longitudinale permettra d'appliquer certains indicateurs à l'ensemble des IDESS tout en tenant compte de l'hétérogénéité des IDESS et des publics qui les fréquentent.

« En ce qui concerne l'utilité sociale, j'aurais tendance à dire que cela n'aurait de sens que de mesurer l'évolution de l'utilité sociale au travers donc de l'évolution d'indicateurs. Ainsi, l'utilité sociale d'une entreprise d'insertion se mesurerait par exemple par l'évolution du bien-être individuel de ses travailleurs tenant compte du fait que les 'points de départ' (curseur) pourraient être positionnés différemment. » (Responsable IDESS-SFS)

6.4.2. Impliquer les bénéficiaires (clients) dans l'évaluation de l'impact

Pour de nombreux responsables interrogés, l'évaluation de l'impact d'une IDESS nécessite de placer le bénéficiaire (client) au centre du processus en lui permettant de faire remonter sa perception de l'impact, mais également sa satisfaction quant aux services reçus. Recueillir l'opinion de la part des clients permet également aux diverses parties prenantes de contextualiser et ressentir les activités organisées.

« Nous avons fêté nos 5 ans cette année. Lors de l'AG, j'ai tout d'abord mené la partie officielle avec les chiffres, les comptes, les statistiques... Dans la seconde partie, j'avais demandé à différents clients de venir nous dire ce qu'ils pensaient de notre service. Plusieurs membres de l'AG sont venus me dire ensuite, 'la prochaine fois, laisse tomber les chiffres, on a beaucoup mieux perçu les choses avec les témoignages'... J'entends bien qu'un rapport d'activités doit contenir toutes ces infos 'mesurables'... mais laisser l'espace au non chiffrable et l'utiliser dans la communication me paraît primordial. » (Responsable IDESS-SFS)

6.4.3. S'appuyer sur une base de données administrative solide

Enfin, les données administratives recueillies par la Région wallonne doivent permettre la construction d'indicateur de suivi de la mesure. Pour ce faire, il faut d'une part que la base de données comporte

des mesures précises des activités menées et d'autre part, qu'elle soit régulièrement actualisée. Ainsi, le type d'activités menées et son volume, le nombre de clients par type d'activités, le profil socioéconomique des clients... sont des données essentielles pour permettre l'évaluation de l'impact de la mesure. Pour ce faire, il faut s'assurer de la faisabilité pour les acteurs de terrain de transmettre ces informations à la Région wallonne en leur fournissant un canevas commun basé sur des routines d'encodage balisées.

7. Propositions d'indicateurs

Nous avons sélectionné les indicateurs présentés ci-dessous en fonction de leur récurrence au sein du Mesydel, mais surtout de leur opérationnalité : un indicateur d'impact doit permettre de mesurer de façon relativement objective un effet à moyen ou long terme, induit par une action. Ce panel d'indicateurs est avant tout destiné aux pouvoirs organisateurs des IDESS, il pourra également être utile comme outil de pilotage de la politique au niveau de la Région en s'inscrivant, par exemple, dans une reconfiguration du rapport d'activités. Il appartiendra aux différentes parties prenantes de sélectionner, au sein de ces propositions, un nombre restreint d'indicateurs. Il ne faut pas perdre de vue que la collecte d'une mesure nécessite du temps et de la rigueur de la part des acteurs de terrain. Il est plus intéressant d'obtenir des données exhaustives sur un nombre limité de dimensions que de multiplier les indicateurs sans garantie que les données remontent du terrain. Enfin, il nous semble important de laisser une place à des indicateurs « subjectifs » qui permettent de dépasser une mesure « comptable » des impacts en mettant en avant les dimensions sociales et contextuelles des IDESS.

Indicateur thématique	Indicateurs	Subjectif (S)/ Objectif (O)
Indicateurs « public cible »	Nombre de clients	O
	Âge	O
	Niveau précarité (aisance financière subjective et revenus déclarés)	S / O
	Degré d'isolement familial et social (nombre de contacts hebdomadaires)	S
	Mobilité (mode de transport(s) possible(s))	O
	Degré de vulnérabilité de la personne (échelle de Likert)	S
	Caractère permanent ou temporaire de cette vulnérabilité	S
Indicateurs « satisfaction client »	Degré de satisfaction sur le service fourni (Échelle de Likert)	S
	Perception de la qualité du service rendu (Échelle de Likert)	S
	Fidélité de la clientèle (% de clients n'ayant utilisé les services de l'IDESS qu'une fois au cours de l'année)	O
	Récurrence (Nombre de demandes récurrentes de la part des clients)	O
	Évolution du nombre de clients par rapport à l'année qui précède	O
Indicateurs « insertion socioprofessionnelle »	Régularité des travailleurs (Nombre moyen de jours d'absence)	O
	Turn-over des personnes en insertion	S
	Ancienneté moyenne des travailleurs en insertion	O
	Nombre de personnes ayant accédé à un emploi pérenne	O
	Nombre de personnes ayant accédé à une formation qualifiante	O
	Augmentation des compétences (le nombre de travailleurs qui a été formé / an)	S
Indicateur financier	Chiffre d'affaires et déficit de l'IDESS	O
	% part publique (subsides) / % part privée (recettes directement liées à l'activité)	O
	Tarif maximum demandé (1h)	O
	Tarif minimum demandé (1h)	O
	Tarif des déplacements	O
Indicateur « mesure de l'activité globale des IDESS »	Activités pour lesquelles il y a un agrément	O
	Nombre d'heures facturées pour chaque activité	O
	Nombre de ventes annuelles (magasin social)	O
	Tonnage collecté de biens de seconde main	O
	Nombre de trajets annuels (taxi social)	O
	Nombre de kilomètres parcourus annuels (taxi social)	O
	Motif du déplacement (taxi social)	O
Indicateurs « qualitatifs »	Interroger les clients sur l'impact de l'IDESS sur leur maintien à domicile	S
	Interroger les personnes (professionnels et clients) sur l'impact de l'IDESS au niveau de la diminution de l'isolement social	S
	Interroger les personnes (professionnels et clients) sur l'impact de l'IDESS en termes de bien-être	S

8. Note sur les aspects méthodologiques de la recherche

Notre vision du cahier de charges repose sur une méthodologie de qualité intégrant différentes techniques de collecte de données développées dans une vision participative. L'intervention proposée s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire bénéficiant d'une expertise spécifique en matière d'évaluation de politique publique et de démarches d'investigation qualitative.

8.1. Analyse des IDESS au niveau local au travers de 12 études de cas

8.1.1. Sélection des cas

Lorsque l'on choisit de réaliser une étude de cas, il importe de sélectionner soigneusement le cas. De fait, le cas doit être précisément défini dans le temps et dans l'espace.

Les IDESS ont initié des collaborations assez différentes les uns des autres, selon l'activité concernée ou les acteurs impliqués. Les cas ont cherché à analyser les processus d'organisation et de production et de coordination avec une attention particulière au vécu des acteurs (travailleurs, bénéficiaires, responsable), aux organisations impliquées et à leur contexte.

Enfin, la comparaison de plusieurs cas, et non d'un cas unique, se justifie par les avantages qu'elle procure : d'une part, cela évite de se concentrer sur un seul cas qui deviendrait, par la force des choses, trop spécifique et trop personnalisé ; d'autre part, les analyses sont plus substantielles et aboutissent à des conclusions plus puissantes et davantage généralisables qu'une unique étude de cas. Une analyse de plusieurs cas exige une démarche comparative rigoureuse. De fait, chaque cas a été analysé selon les dimensions (Voir annexes 2 à 10 : synthèses des études de cas) pour ensuite faire l'objet d'une analyse comparée.

La sélection des cas a été faite au départ de différents critères, de manière à ce qu'ils soient représentatifs de la pluralité des IDESS.

Trois critères ont été particulièrement discriminants pour le choix des études de cas :

Critère		Situation réelle (2013)	Sélectionné(s)
Type de structure	CPAS	60 % CPAS	5
	ASBL	28 % ASBL	5
	SFS	12 % SFS	2
Province	Luxembourg	5	1
	Namur	7	1
	Brabant Wallon	8	1
	Liège	19	5
	Hainaut	21	4
Services proposés	Bricolage	48	11
	Jardinage	39	11
	Taxi social	36	4
	Magasin social	18	5
	Buanderie sociale	11	2
	Nettoyage locaux ASBL	4	1 (+1)

D'autres critères ont également été pris en compte pour la sélection des 12 études de cas :

- Le niveau socioéconomique de la commune dans laquelle est implantée l'IDESS (cf. schémas ISADF)
- Les partenariats de l'IDESS ainsi que les éventuelles structures offrant des services « concurrents » (ex : les ALE, les GAL, sociétés privées de parcs et jardins,...)
- Le nombre de services offert par une même IDESS (de 1 à 5 services)
- Présence ou nom d'un Plan de Cohésion Sociale (PCS) dans la commune

Le tableau ci-dessous résume les caractéristiques principales des 12 IDESS rencontrées + 2 IDESS clôturées.

Type de structure	Année de l'agrément	Province	Activités agréées	Qualité des données récoltées
ASBL, EFT	2008	Liège	Jardinage, Bricolage,	++++
CPAS	?	Liège	Jardinage, Bricolage, Taxi social	++++
CPAS	2009	Liège	Jardinage, Bricolage, Taxi social	+++
ASBL	2008	Luxembourg	Jardinage, Bricolage + magasin social (récent)	+++
CPAS	2010	Liège	Jardinage, Bricolage	+
ASBL	2008	Hainaut	Magasin social	+++
ASBL, EFT	2012	Hainaut	Jardinage, bricolage	+++
SFS, EI	2008	Liège	Jardinage, Bricolage (+ nettoyage locaux standby)	++++
SFS, EI	2008	Namur	Jardinage, Bricolage, Nettoyage locaux + magasin social (récent)	+++
CPAS	2008	Hainaut	Jardinage, Bricolage, Magasin social, Buanderie sociale	++++
CPAS	2008	Hainaut	Jardinage, Bricolage, Transport social, Magasin sociale	+++
CPAS	2008	Liège	Jardinage, Bricolage, Transport social	+
ASBL	2009-2014	Liège	Buanderie sociale, Magasin social	++++
CPAS	2009-2014	Liège	Buanderie sociale	++++

8.1.2. Récolte des données pour chaque analyse de cas

Les techniques de collecte des données ont été variées afin d'englober un maximum d'informations et de les recouper entre elles pour consolider l'analyse de cas. Pour chaque IDESS nous avons procédé à l'analyse de sources documentaires et une série d'entretiens individuels semi-directifs.

Les documents utilisés étaient les documents administratifs, des rapports d'activités et des rapports budgétaires des organisations. Cette analyse a donné une vision brute des actions menées, et a mise en évidence le contexte institutionnel dans lequel elles étaient mises en œuvre et ainsi que les différents acteurs qui interviennent dans les partenariats.

Les entretiens ont été menés pour chaque IDESS avec 4 types de personnes : travailleur, bénéficiaire, responsable, partenaire externe (si possible). Pour plus de détails sur le profil des personnes rencontrées dans chaque IDESS, voir le tableau récapitulatif en annexe (Annexe 1).

L'entretien est dit semi-directif parce qu'il utilise une grille d'entretien souple. En effet, les thèmes de discussion sont définis à l'avance mais une certaine liberté de réponse est laissée à la personne

interrogée. Les questions sont ouvertes, permettant ainsi une discussion très libre et des réponses plus élaborées qu'une simple approbation. Une série de questions de relance a également été préparée pour aborder certains détails que la personne interrogée n'a pas mentionné de prime abord.

Une fois cette analyse réalisée pour toutes les études de cas, le groupe d'évaluateurs a effectué une lecture transversale des actions. Elle a permis, à partir de la grille de référence, d'identifier pour chaque dimension les tendances, les récurrences, les exceptions, etc. De là, ils ont pu produire les premières conclusions qui ont alimenté la rédaction des questions de l'enquête en ligne.

Des limites sont apparues dans la collecte de données qualitatives auprès des différents intervenants interrogés. En effet, au cours de la dernière année (2015), des changements substantiels ont été apportés au mode de financement des IDESS. Dès lors, il est parfois difficile de préciser le cadre budgétaire des activités et de disposer d'une année complète tenant compte de ces nouvelles ressources.

8.2. Enquête en ligne de type Mesydel auprès des 60 IDESS wallonnes

Le Mesydel est un outil informatique visant à implémenter les modalités d'une recherche de type Delphi : la collection des données, les multiples tours de questionnaire, la gestion d'un carnet d'adresses, le traitement et l'analyse de questions qualitatives et quantitatives et des outils d'analyse dédiés.

La méthode Delphi, une des méthodes dites « expertes » les plus réputées, est une méthode prospective, qui permet d'interroger un panel d'experts – selon ses développements les plus récents, le mot « expert » peut se comprendre comme « expert d'usage » qui, de par sa position, a une connaissance sur un sujet donné –, de manière itérative : une enquête Delphi typique se compose de deux tours au minimum, avec, entre chaque tour, une synthèse qui sert de base au questionnaire suivant, permettant une « rétroaction contrôlée ». Pour l'analyse des réponses collectées, Mesydel propose un système de marquage (*tagging*) des réponses qualitatives, basé sur les préceptes de la théorie ancrée (*grounded theory*⁹).

L'objectif du questionnaire en ligne de type Mesydel était de constituer un référentiel permettant de donner des indications aux pouvoirs organisateurs sur les externalités positives des IDESS. Le questionnaire a été envoyé aux 60 responsables des IDESS wallonnes, ainsi qu'à quelques accompagnateurs sociaux (assistants sociaux généralement). Le questionnaire est *users friendly* et comprend deux tours.

8.2.1. Tour 1

Sur base des éléments récoltés sur le terrain lors des études de cas, nous avons rédigé les questions du premier tour du Mesydel. La rédaction des questions a été l'objet d'un travail de conceptualisation important, réalisé par l'équipe de recherche multidisciplinaire. Les questions, essentiellement qualitatives, avaient pour vocation d'approfondir et de confirmer les résultats des études de cas, en les confrontant à la totalité des IDESS. Nous avons demandé aux participants de se positionner par rapport aux éléments et aux indicateurs identifiés, tout en laissant la possibilité d'ouvrir la discussion à

⁹ La Grounded Theory est une méthode d'enracinement de l'analyse dans les données de terrain procédant de manière inductive. Le principe central dans l'analyse des données est le retour constant à la comparaison entre les produits de l'analyse et les données empiriques. Non seulement l'analyse prend comme point de départ les premiers épisodes de collecte des données, mais elle se poursuit dans un processus de validation qui consiste à revenir constamment, soit aux données déjà collectées, soit à de nouvelles données. Ainsi, au lieu de « forcer » des théories « sur » les données empiriques pour les interpréter, le chercheur s'ouvre à l'émergence d'éléments de théorisation ou de concepts qui sont suggérés par les données de terrain, et ce, tout au long de la démarche analytique.

de nouvelles dimensions importantes. Vous trouverez le questionnaire complet du premier tour du Mesydel en annexe (Annexe 11).

71 personnes (responsables et accompagnateurs sociaux des 60 IDESS) ont d'abord été contactées par téléphone pour les inviter à répondre au Mesydel, et pour vérifier leurs adresses email. Quelques personnes nous ont expliqué qu'ils ne répondraient pas (par manque de temps, mauvais timing du questionnaire car responsable malade, déménagement,...). Au total, 66 invitations au questionnaire en ligne ont été envoyées. **50 personnes ont complété le questionnaire** dans son ensemble et ont donc été prises en compte pour l'analyse (soit 76 %), et ils représentent ainsi 75% des IDESS existantes. Les réponses étaient très développées et argumentées, ce qui atteste d'un intérêt réel des participants au sujet de la recherche, qui les concerne directement.

45 IDESS sont représentées, sur les 60 actives en Région Wallonne, soit 75% d'IDESS représentées.

Un tel taux de réponse et une telle qualité des réponses sont très satisfaisants. Nous pouvons également affirmer que les résultats de ce rapport sont tout à fait représentatifs de la réalité des IDESS.

8.2.2. Tour 2

Le second tour du questionnaire avait, quant à lui, pour objectif d'inviter les participants à se repositionner par rapport aux éléments produits lors du premier tour de l'enquête afin d'aller vers un consensus entre participants. Nous avons demandé aux responsables d'IDESS de préciser et d'identifier les impacts sociaux qu'entraient leurs activités IDESS, ainsi que la(les) manière(s) la(les) plus judicieuse(s) de les *mesurer*. Plusieurs questions cherchaient à faire réfléchir les participants à des indicateurs de mesure de l'impact social et des externalités positives de leur IDESS. Vous trouverez le second tour du Mesydel en annexe (Annexe 12).

Nous avons envoyé le second tour du questionnaire aux mêmes 66 personnes que pour le premier tour. Cette fois, 41 personnes ont complété le questionnaire dans son ensemble (soit 62 % de taux de réponse). Ce taux est tout à fait satisfaisant.

9. Annexes