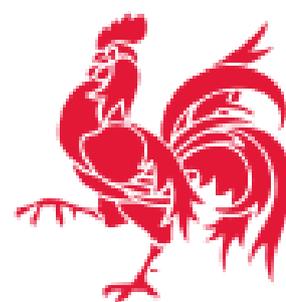


01 FEVRIER 2017



Wallonie

# L'IMPACT SOCIAL ET LES LOGIQUES D'ACTION DES IDESS

SYNTHÈSE DE RECHERCHE

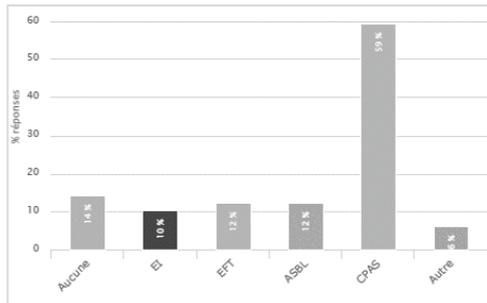


PERRINE VANMEERBEEK, CATHERINE FALLON (SPIRAL)  
JÉRÔME PIETERS, PATRICK ITALIANO (CLEO)  
UNIVERSITÉ DE LIÈGE

Cahier spécial des charges 06.03.03 – 15K65

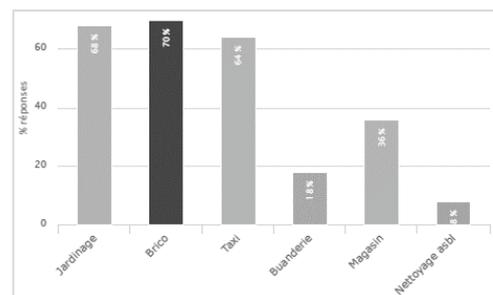
## Présentation des IDESS

Le décret IDESS de 2007<sup>1</sup> crée un cadre légal pour le soutien de la production de services de proximité à finalité sociale avec des travailleurs en réinsertion engagés par des structures à finalité sociale en Région Wallonne. L'agrément IDESS peut être demandé par trois types de structure juridique : des CPAS, des ASBL et des SCRL FS. Chacune d'elle mobilise des logiques d'action propres, des contraintes et des ressources différentes. La présente étude propose une ébauche d'évaluation des « externalités positives » des IDESS, c.-à-d. leur impact social – ou sociétal – en matière de cohésion sociale.



**66 % des IDESS sont des CPAS**, 22 % sont des ASBL, et 12 % sont des SFS. Seules 14 % des IDESS fonctionnent de manière totalement indépendante. 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-contre illustre le type de structure auxquelles sont adossées les IDESS.

Plus de la moitié des IDESS sont situées en zone semi-urbaine (ou semi-rurale) ; celles en milieu urbain sont minoritaires. 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**. Au niveau du type de service(s) proposé(s), les plus fréquents sont le bricolage, le jardinage et le taxi social (ce dernier est surtout présent en milieu rural), comme l'illustre le graphique ci-contre.



### ■ Profil des clients-bénéficiaires des services

Suivant les termes du Décret, les clients-bénéficiaires des services sont « toutes les personnes résidant en Région wallonne », divisés selon deux catégories : d'une part, un **public préférentiel qui bénéficie d'un prix d'intervention réduit** (petites ASBL ou Agences Immobilières Sociales et personnes dites « précarisées<sup>2</sup> », c.-à-d. des personnes à faible revenu, ou handicapées, ou âgées de plus de 65 ans), et d'autre part, un public non-précaire (qui ne peut dépasser 20 % du total des clients-bénéficiaires).

En moyenne, 10 % des clients-bénéficiaires sont non-précaires. Plus de **deux tiers des bénéficiaires précaires ont plus de 65 ans, et parmi eux, environ la moitié est estimée précaire en termes de revenus** (mais toutes les personnes âgées sont considérées comme précaires étant donné leur vulnérabilité et leur isolement social). Les services de l'IDESS contribuent au maintien à domicile des personnes âgées.

Les acteurs de terrain estiment que les critères d'accès pour les personnes précaires devraient être élargis davantage, par exemple, pour pouvoir bénéficier du tarif préférentiel dès 60 ans, ou lorsque

<sup>1</sup> 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 « IDESS » (Moniteur belge du 5 janvier 2007).

<sup>2</sup> Les personnes « précarisées » sont : 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%.

quelqu'un est en situation de « précarité transitoire » (lors d'un divorce, en cas de maladie d'un proche, en cas de perte d'emploi, en cas de longue maladie...). Il faudrait pour cela laisser une certaine marge de manœuvre aux travailleurs sociaux pour estimer le caractère précaire des clients-bénéficiaires. Notons une exception relevée pour l'activité de magasin social : l'ouverture aux personnes non-précaires devrait y être encouragée parce que cela contribue à renforcer l'insertion socioprofessionnelle autant que le recyclage. En outre, les acteurs de terrain pensent qu'il faudrait élargir les activités autorisées pour le bricolage.

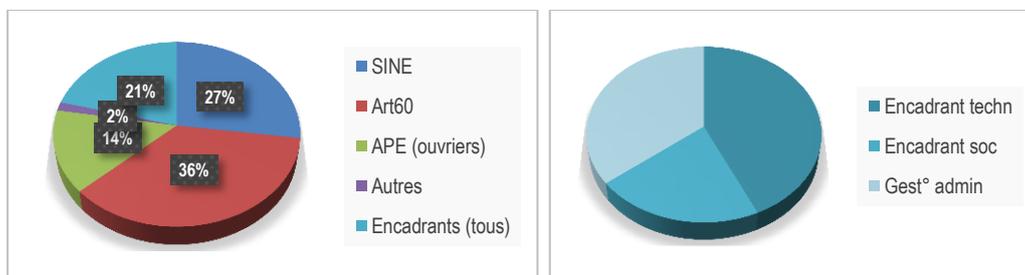
### ▪ Profil des travailleurs de l'IDESS

Au sein des IDESS, on rencontre d'une part les **travailleurs de terrain** (qui sont directement en contact avec les clients-bénéficiaires en offrant les services IDESS : jardinier, bricoleur, chauffeur de taxi, vendeur du magasin,...), et d'autre part les **encadrants** (qui encadrent les travailleurs en insertion socioprofessionnelle et s'occupent de la gestion quotidienne).

Parmi les travailleurs sur le terrain, on distingue les travailleurs sous contrat Art. 60, qu'on considère par défaut « **non-expérimentés** » pour les tâches réalisées au sein de l'IDESS, et les travailleurs sous statut SINE et/ou APE<sup>3</sup> (généralement en CDI), que l'on considère par défaut « **expérimentés** ».

Parmi les encadrants sous contrat APE, on distingue : les **encadrants sociaux** dont le rôle est d'accompagner les travailleurs en insertion dans leur projet professionnel, le choix de formations, la résolution de problèmes psychosociaux ; les **encadrants administratifs** dont le rôle est la gestion quotidienne de l'IDESS (prise de rendez-vous, facturation, comptabilité etc.) ; et les **encadrants techniques** et/ou pédagogiques dont le rôle est d'enseigner le(s) métier(s) d'un point de vue technique (comment carreler, peindre, changer une chasse d'eau etc.).

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



Il existe un **lien significatif entre la taille de l'IDESS et le type de travailleurs sur le terrain** (expérimentés ou non-expérimentés). Sous le même vocable, les IDESS présentent trois schémas d'emploi très différenciés :

- Des petites IDESS avec une majorité de travailleurs expérimentés, des contrats stables, et peu d'encadrants ;
- Des IDESS de taille moyenne avec un réel encadrement, et un modèle de compagnonnage sur le terrain entre travailleurs expérimentés et Art. 60 ;
- Des grandes IDESS avec une large majorité de travailleurs sous contrat Art. 60 et un fort encadrement.

Notons 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.

<sup>3</sup> 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.

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.

## Logiques d'action et profils-types des IDESS

Différentes logiques d'action existent dans le fonctionnement des IDESS : la logique de croissance et d'équilibre budgétaire (logique n° 3) et deux logiques de mission : insertion socioprofessionnelle (ISP) (logique n° 2), et service de proximité à la population (logique n° 1). La logique d'équilibre budgétaire est souvent présentée comme condition à la mise en place des logiques de mission.

**Deux-tiers des IDESS mentionnent la logique d'aide sociale et de service à la population comme (au moins une des) logique principale ; et un tiers des IDESS la mentionne comme l'unique logique d'action.** Environ un tiers des IDESS met en avant la logique d'insertion socioprofessionnelle ; et un tiers insiste sur la logique de croissance et d'équilibre budgétaire.

### ▪ La question de la rentabilité : logique d'équilibre budgétaire ou de croissance

La question de la rentabilité est déterminante pour la survie des IDESS : certaines 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, et/ou dans les IDESS-SFS.

Notons que, pour être rentables, les IDESS-SFS tendent à se spécialiser dans un secteur principal d'activités – *core business* – qui leur permet de cibler les investissements matériels.

### ▪ Une première finalité : la logique d'insertion socioprofessionnelle (ISP)

Dans cette logique-type, on distingue des IDESS qui misent soit sur l'**ISP à court terme**, soit sur l'**ISP à long terme**. Dans le premier cas, il s'agit de permettre à des personnes éloignées du travail (Art. 60) d'acquérir une expérience professionnelle, tout en (ré)apprenant les compétences sociales du milieu professionnel (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,...). Dans le second cas, il s'agit de pérenniser l'emploi au sein de l'IDESS, considérant que le travailleur ne trouverait pas d'emploi ailleurs. Parmi les critères d'une ISP réussie, les IDESS insistent sur l'acquisition de compétences valorisables, un projet professionnel à long terme, et l'épanouissement dans le travail.

### ▪ Une deuxième finalité : la logique d'aide sociale et de service de proximité pour une population précaire

Pour de nombreuses IDESS très locales, l'objectif clé est d'offrir un service de proximité, un service d'aide à la population, quitte à sacrifier la philosophie de réinsertion des travailleurs. Dans cette logique, on distingue deux objectifs : d'une part, le **maintien à domicile des personnes âgées** (on entend par là une politique de soutien pour réduire le nombre de placements en maisons de repos, grâce aux services de taxi social, de jardinage et de bricolage), et d'autre part, l'**aide à une population défavorisée et isolée** – mais pas nécessairement âgée – en leur offrant des services à un prix (très) démocratique pour 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) et la mobilité (via le taxi).

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.

Il ressort de notre enquête que la finalité d'aide sociale à des personnes précaires et vulnérables est une priorité pour une grande majorité des IDESS. Et nombreux sont les acteurs qui insistent sur la qualité des services de l'IDESS : le prix démocratique n'est pas synonyme de service de moindre qualité !

### ▪ 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. Ces modèles permettent de mieux appréhender la diversité des IDESS (diversité des pratiques, des configurations, des logiques d'action), et de mettre en évidence l'impact des IDESS en fonction de leurs objectifs spécifiques et de leur contexte d'intervention. Ces trois modèles sont résumés ci-dessous :

#### IDESS-services (environ 40 % des IDESS)

- Petites IDESS
- Logique d'action principale: aide sociale
- Accent sur un service de qualité
- Modèle préféré des ASBL (mais existe aussi dans les CPAS et les SFS)
- Écrémage des travailleurs
- Objectif : ISP long terme → Majorité de travailleurs expérimentés (85 % en moyenne)
- Confiance et lien social entre travailleurs et clients-bénéficiaires vu la récurrence des travailleurs → particulièrement important pour un public de personnes âgées

#### IDESS-compagnonnage (environ 30 % des IDESS)

- Moyennes et grandes IDESS
- Logique d'action principale: aide sociale (et ISP en ligne de fond)
- Accent mis sur le compagnonnage pour la formation des Art. 60
- CPAS et SFS adoptent ce modèle
- Nombre équivalent de travailleurs expérimentés et non-expérimentés → les plus anciens jouent le rôle de « tuteur », de « compagnon » pour former les Art. 60 au niveau technique
- Objectif : ISP long terme des SINE // ISP court terme des Art. 60
- Valorisation des travailleurs expérimentés via ce rôle de tuteur (mais manque de formation pour effectuer cette tâche qui peut entraîner un sentiment d'être démuné)

#### IDESS-mise à l'emploi (environ 25 % des IDESS)

- Moyennes et très grandes IDESS
- Logique d'action principale: aide sociale et ISP
- Accent mis sur l'ISP à court terme des Art. 60, remise à l'emploi
- Focus sur l'acquisition de compétences sociales liées à l'activité professionnelle
- Grand turnover dans les équipes → focus sur la croissance de l'IDESS
- CPAS friands de ce modèle (ou ASBL-EFT); aucune SFS
- Objectif: ISP court terme → majorité de travailleurs sous contrat Art. 60 (85 % en moyenne)
- Réduction de charges salariales pour les IDESS via l'engagement d'Art. 60

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, et les Art.60 y sont minoritaires. La sélection pointilleuse des travailleurs à l'embauche (« écrémage ») y est la plus forte. En effet, **plus la pression de la rentabilité est présente** (dans les ASBL, et plus encore dans les SFS), **plus les IDESS « écrèment » les travailleurs. L'ASBL est la structure juridique d'IDESS qui engage le moins d'Art. 60.**

En focalisant son attention sur les logiques d'action en présence dans les différents modèles d'IDESS, on constate que dans les 3 modèles, 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.

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. Elles engagent **le moins d'Art. 60**. Ces petites IDESS misent plutôt sur le maintien de travailleurs ayant acquis de l'expérience au sein de l'IDESS. Quant à elles, 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 : elles engagent de très nombreux **travailleurs non-expérimentés** (près de 64 % des travailleurs de terrain sont des Art. 60).

Le tableau ci-dessous résume en partie ces différents constats.

	« IDESS-services »	« IDESS-compagnonnage »	« IDESS-mise emploi »	Moyenne du nombre de travailleurs de terrain sous contrat Art. 60 en fonction de la taille de l'IDESS
Petites IDESS				Moyenne: 1/8 d'Art. 60 (max 1/3)
Moyennes IDESS				Moyenne: 1/2 d'Art. 60 (jusqu'à 100%)
Grandes IDESS				Moyenne: 1/3 d'Art. 60 (jusqu'à 2/3)
Très grandes IDESS				Moyenne: 2/3 d'Art. 60
Moyenne du nombre d'Art. 60 selon le modèle d'IDESS	Moyenne: 15 % d'Art. 60	Moyenne: 54 % d'Art. 60	Moyenne : 85 % d'Art. 60	

## 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). ; 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 ISP) et pour survivre, elles ont généralement besoin d'un soutien supplémentaire extérieur. Seules les SFS ne présentent aucun déficit.

### ▪ Ressources externes

Trois types de ressources externes peuvent être mises à disposition des IDESS : des ressources humaines (par exemple : un ouvrier communal détaché pour travailler dans l'IDESS) ; des ressources matérielles (par exemple : la mise à disposition gratuite de locaux) ; des ressources financières (par exemple : une EFT qui comble le déficit de l'IDESS adossée). 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) ; ce sont quelques ASBL et une majorité des SFS.

### ▪ Collaborations

La révision du décret 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 : il n'y a **pas concurrence avec les entreprises privées, mais bien complémentarité** : les indépendants ne sont pas intéressés par le type de travaux que réalisent les IDESS, car ils sont trop petits pour être rentables. Et les clients-bénéficiaires des services IDESS n'ont pas les moyens de s'offrir les services d'une entreprise privée.

C'est **au niveau du territoire** que les IDESS entretiennent le plus de collaborations avec d'autres personnes et/ou institutions, de façon plus ou moins formalisée : collaborations avec d'autres services de la commune ou de la région qui proposent le même type d'activités (dans le but de rediriger les clients-bénéficiaires), avec des centres de formation, des EFT, des écoles de promotion sociale, avec des CPAS pour la mise à l'emploi des Art. 60, avec des agences immobilières sociales, et parfois, 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.

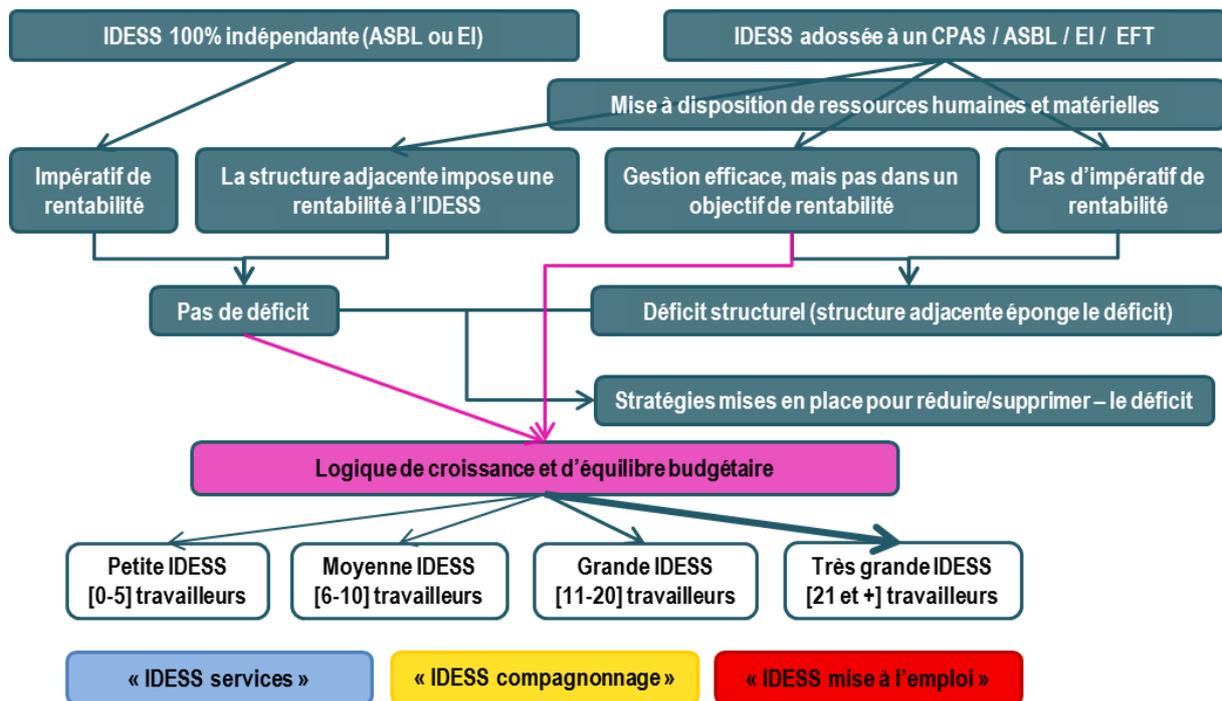
### ▪ Conseils pour démarrer une IDESS

Premièrement, il nous semble primordial de **définir, a priori, si l'IDESS doit être rentable ou non**. 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 de démarrer comme une entreprise indépendante, 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. Comment l'IDESS va assurer l'investissement nécessaire à la mise en place de son (ses) activité(s) ? Les investissements en matériel (bricolages, taxi) et le coût de la formation technique des travailleurs.

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**, pour se poser la question du besoin de la population pour l'IDESS que l'on souhaite mettre en place. Notons également que certains besoins sont saisonniers et d'autres pas : il est donc important d'estimer les surcoûts que cela peut provoquer.

Le schéma ci-dessous résume les *inputs* qui déterminent le mode d'action de chaque IDESS.



## Impact de l'IDESS

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. Il est primordial de faire la distinction entre objectifs théoriques et pratiques effectives : on le voit, là où le décret sur les IDESS a fait le pari d'un double objectif social (aide aux précaires et ISP), la réalité est différente. Ce n'est pas un souci en soi, mais cela illustre juste la nécessité, quand on cherche à mesurer l'impact social, de se baser sur les pratiques effectives (le modèle-type), et non sur les objectifs théoriques du décret.

### ▪ Le bénéfice pour les clients-bénéficiaires et la collectivité

D'une manière générale, une majorité d'IDESS met l'accent sur le service au client comme objectif principal. Pour les clients-bénéficiaires, si les IDESS disparaissaient, les usagers les plus précaires se tourneraient vers d'autres services sociaux (missions obligatoires du CPAS ou équivalent), et donc, sur la collectivité. Par contre, les **usagers non-précaires mais vulnérables** (p.ex. les personnes âgées) seraient sans recours et n'auraient plus accès à ces services (qui contribuent, par exemple, à rendre possible leur maintien à domicile). 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 à recevoir une aide sociale.

Les impacts sociaux pour les clients-bénéficiaires sont nombreux. Le système IDESS permet de diminuer le recours au travail au noir, qui n'est pas exempt de risques tant pour les travailleurs que pour les clients-bénéficiaires. De façon plus indirecte, le soutien à l'entretien des espaces verts limite les conflits de voisinage liés aux jardins non-entretenus. Les services de brico-dépannage permettent le maintien de la qualité du patrimoine privé occupé par des personnes à faible revenu. Dans la plupart des cas, les besoins comblés par les services IDESS ne correspondent pas à une demande pour

l'activité privée, car les moyens des clients-bénéficiaires pour payer ces services sont insuffisants : pour de nombreux clients/bénéficiaires l'IDESS est la SEULE alternative. En matière de mobilité, surtout dans les zones rurales, le taxi social permet de préserver l'autonomie des personnes, par exemple dans leur accès aux soins de santé.

Les services IDESS ont également pour effet secondaire de diminuer l'isolement dans lequel se trouvent de nombreux bénéficiaires, et de maintenir un lien social tant entre usagers que dans la relation moins commerciale qui s'établit entre les travailleurs de l'IDESS et ses clients.

### ▪ Personnes éloignées du travail sans possibilité d'emploi

Si l'on se tourne du côté de l'impact social pour les travailleurs, 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 ». Les IDESS (surtout dans le modèle « compagnonnage » et « mise à l'emploi ») offrent un cadre original qui peut déboucher sur une resocialisation, outre le développement de compétences techniques : le travail en IDESS redonne aux travailleurs un réel statut social et une utilité.

Les objectifs et les moyens varient d'une IDESS à l'autre : certaines centrent leur action sur les travailleurs très éloignés de l'emploi, alors que d'autres ont choisi de préserver la qualité de leurs services dans une logique plus « commerciale » et écrèment davantage leurs travailleurs qu'ils cherchent à stabiliser dans la durée.

### ▪ Impact écologique

Parmi les impacts générés par les IDESS, on relèvera aussi un impact positif de certaines activités en matière d'environnement et d'écologie, au-delà du service aux travailleurs et de l'aide aux clients précarisés. Les magasins sociaux mettent très fort l'accent sur cet impact en valorisant et en développant les activités de recyclage, de récupération, de réparation d'objets et de meubles, qui permettent de réduire significativement le nombre de déchets et leur incinération.

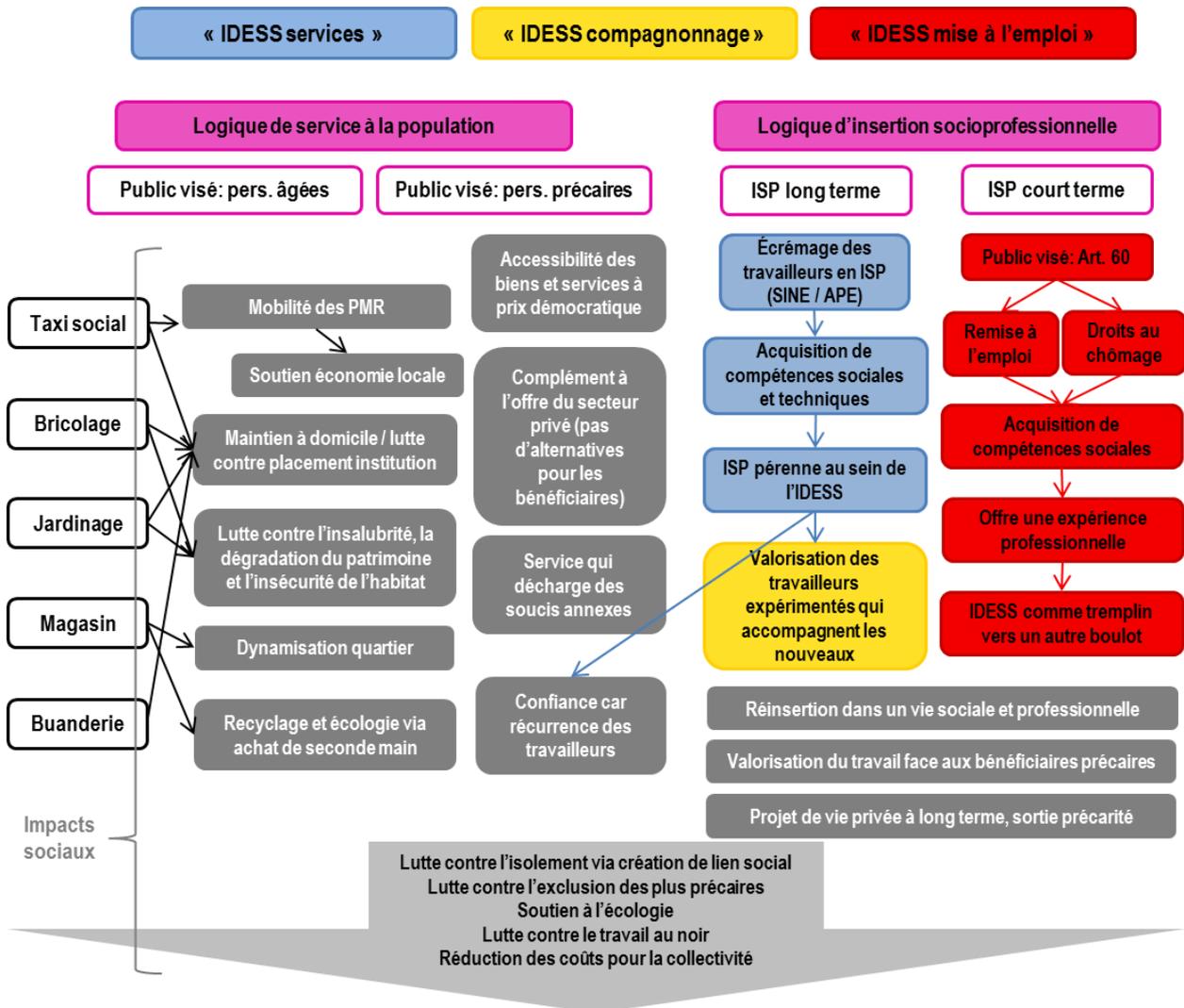
### ▪ Les difficultés inhérentes à la mesure de l'impact social

Il est clair que les IDESS génèrent un grand nombre d'externalités positives au niveau économique, sociétal, politique, environnemental, social, ou d'épanouissement personnel. Ces externalités peuvent être attendues, inattendues, directes, indirectes (on parlera alors de « pollinisation des impacts »). Mais comment les mettre en exergue ? L'utilisation d'indicateurs dans le cadre de l'évaluation de l'impact social d'une IDESS se heurte à deux difficultés de taille : (1) **pour mesurer l'utilité sociale, il n'existe aujourd'hui ni référentiel partagé en termes d'indicateurs, ni méthode faisant consensus** ; (2) la **diversité des pratiques des IDESS** rendent difficile la construction d'un accord pour valider les dimensions à privilégier dans ces mesures d'impact. Les indicateurs ne pourraient pas être définis uniquement par les autorités : ils nécessitent un travail de co-construction avec les IDESS pour tenir compte de leurs différences, tout en assurant une certaine comparabilité des activités. Les 3 modèles d'IDESS construits au cours de notre recherche pourront être utiles à cet effet.

Pour de nombreux responsables, l'évaluation de l'impact d'une IDESS nécessite de placer le client-bénéficiaire au centre du processus en lui permettant de faire remonter sa perception de l'impact, mais également sa satisfaction quant aux services reçus.

Par ailleurs, les données administratives recueillies par la Région wallonne doivent permettre la construction d'indicateurs de suivi de la mesure. Pour ce faire, il faudrait que la base de données comporte des mesures précises des activités menées, et qu'elle soit régulièrement actualisée.

Le schéma ci-dessous résume les différents impacts qu'ont les IDESS sur les différents acteurs (clients-bénéficiaires et travailleurs en ISP). On le voit, certains impacts sont spécifiques à un modèle d'IDESS en particulier (IDESS-services, IDESS-compagnonnage, ou IDESS mise-à l'emploi).



## Propositions d'indicateurs

Nous avons sélectionné les indicateurs présentés ci-dessous en fonction de leur récurrence lors de nos enquêtes et 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, car cette collecte a un coût : elle 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 (subsidés) / % 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