



LA VIGILANTE

Certifiée ISO 14002

TROISIÈME ANNÉE
BIMESTRIEL
JUIN 2004
N°11

APEF asbl, Quai du Commerce 48, 1000 Bruxelles • tel : 02 250 37 85 • courriel : la.vigilante@apefasbl.org

Editeur responsable : J. Sepulchre. Responsable de la rédaction : B. De Backer. Reproduction autorisée avec mention de la source

LA VIGILANTE est une lettre d'information émanant de la cellule études créée, au sein de l'Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation (APEF asbl), par les Fonds « Emploi et Formation des Groupes à Risque » du secteur non marchand francophone et germanophone. Son contenu n'engage que la responsabilité de ses rédacteurs.



Déjà parus : mai 2002 (*La supervision dans tous ses états*), septembre 2002 (*La validation des compétences*), novembre 2002 (*La déformalisation de la formation*), janvier 2003 (*Le déclin de l'institution*), mars 2003 (*Recherche et action sociale*), mai 2003 (*L'accord général sur le commerce des services - AGCS*), juillet 2003 (*Les psychanalystes tirent la sonnette d'alarme*) septembre 2003 (*Les relations collectives dans le secteur non marchand*), novembre 2003 (*Formation et développement personnel, des dérives sectaires ?*), janvier 2004 (*L'accord interprofessionnel français sur la formation tout au long de la vie*), avril 2004 (*L'irrésistible montée du tuteur*). Les **sujets** indiqués entre parenthèses constituent les **THEMES EDITORIAUX** traités dans chacun des numéros. Ces derniers peuvent être obtenus par courrier électronique (format PDF), sur simple demande auprès du [responsable rédactionnel](#).

Les textes [en couleur bleue et soulignés](#) sont des liens externes (site Internet, adresse courriel). Il suffit de cliquer dessus pour accéder à l'adresse référencée - si du moins votre système informatique le permet.

Toute réaction (complément d'information, critique négative ou positive, etc.) au contenu de cette lettre est bienvenue. Cliquez sur l'adresse du responsable rédactionnel pour lui envoyer un message.

AU SOMMAIRE DE CE NUMÉRO

1. La QUALITE va-t-elle nous encercler ?

2. ACTUALITES : Consommateurs, Incivilités, Directive Bolkestein, Secteur non marchand à Bruxelles, RTBF et associatif, MR-MRS...

3. Vu de FLANDRE : Economie sociale, Enseignement supérieur, Décrochage, Suicide et méditation...

4. DOCUMENTS et liens : Non marchand Wallon, Carnets d'Irène...

5. TRAVAUX en cours et en projet : Tutorat et fin de carrière, projets des Fonds...



1. La QUALITE va-t-elle nous encercler ?

Depuis quelques années, la notion de qualité fait son entrée dans le SECTEUR NON-MARCHAND, public ou associatif. Que l'on pense au Code de Qualité de l'ONE, aux « démarches qualité » entreprises dans le secteur de l'aide aux personnes handicapées, dans celui des maisons de repos, de l'enseignement supérieur, de certaines administrations publiques (des communes, telle Gembloux, ont ainsi acquis récemment un label « Iso 9002 »), voire au TEC ! Une révolution silencieuse est en marche, relativement peu théorisée par les observateurs, sinon sous la dénonciation rituelle du spectre néo-libéral qui se cacherait derrière la couleur bleue arborée par la plus grande organisation en matière de certification de qualité, [l'Institut International de Normalisation](#), mieux connu sous son abréviation ISO qui signifie en grec : égalité!¹...

¹ Que l'on pense à isotherme, isocèle, isomorphe...



Une bonne raison pour nous pencher sur ce phénomène, ceci en traçant sa généalogie, son mode de propagation dans le monde et ses manifestations contemporaines dans le secteur non marchand. Commençons par un petit bout d'analyse conceptuelle et une mise en perspective historique.

Qualité contre quantité

Ces deux notions s'opposent spontanément dans notre esprit, faisant référence à des manières différentes d'appréhender une entité matérielle ou immatérielle. Comme on le dit parfois, « je préfère la qualité à la quantité », comme si une augmentation de la quantité diminuait la qualité ou inversement.

Si l'on se tourne vers les dictionnaires, on remarque que la notion de QUANTITE désigne une mesure des choses « considérées dans un ensemble HOMOGENE ou dans une portion de matière ». Aucune attention n'est portée aux caractéristiques intrinsèques d'un objet, mais seulement à sa REPETITION mesurée par un nombre, que ce soit par un simple comptage ou par des unités de mesures plus spécifiques (poids, taille, volume, vitesse, etc.). Bref, l'objet est supposé homogène, EGAL A LUI-MEME, et seul « compte » sa répétition mesurée par des nombres. La quantité est donc intrinsèquement liée à la possibilité de compter et donc à l'invention même des nombres. Il s'agit d'une « des catégories fondamentales de la pensée désignant la grandeur, *abstraction faite de toute qualité* et considérée seulement comme mesurable ».

La notion de QUALITE renvoie, elle, à la composition même d'un objet, à ses « caractéristiques de nature », à ses propriétés intrinsèques, singulières, voire uniques. Et en parlant d'une marchandise, il s'agira de la « nature ou valeur appréciée du point de vue de l'intérêt du consommateur ». De manière instructive, le terme de qualité est valorisé positivement : « un produit de qualité, un homme de qualité »... Le célèbre roman de l'écrivain viennois Robert MUSIL², « L'homme sans qualités », trace le portrait d'un individu dont l'auteur écrivait qu'il est « à ce point fasciné par la suprématie de la pensée scientifique qu'il ne parvient pas à y renoncer, bien qu'il y soit moralement obligé. En fin de compte, ses idées deviennent de plus en plus abstraites ». Bref, « l'homme sans qualités » est un homme très ... quantitatif.

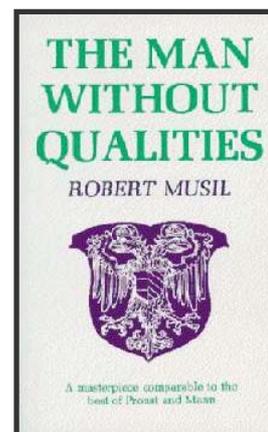
Dans cette première approche la qualité est associée au singulier, à l'unique, alors que la quantité désigne la répétition et la standardisation des produits.

De l'égalité à l'équité

La révolution INDUSTRIELLE et l'organisation TAYLORIENNE du travail avaient instauré LE REGNE DE LA QUANTITE, son mode de production de masse et automatisé permettant de fabriquer un nombre considérable d'objets identiques et donc aisément quantifiables, alors que l'artisan ne fabriquait jamais que des objets en principe uniques - même s'ils pouvaient très fort se ressembler. La production d'un pays se mesure dès lors par la quantité de marchandises produites - en unités monétaires ou en volume.

A l'apogée de cette modernité abstraite et scientifique, le spectre d'un univers social placé entièrement sous « le règne du quantitatif », comme l'écrivait l'essayiste soixante-huitard Raoul VANEIGEM dans son fameux *Traité de savoir-vivre à l'usage des jeunes générations* : « Le système des échanges commerciaux a fini par gouverner les relations quotidiennes de l'homme avec lui-même et avec ses semblables. Sur l'ensemble de la vie publique et privée, LE QUANTITATIF REGNE ».

Cependant, l'abondance de la production industrielle, le développement de la mobilité et du commerce mondial vont nécessiter l'élaboration de normes communes pour faciliter et sécuriser les échanges, rendre les produits compatibles - notamment pour ceux qui demandent à être sécurisés. C'est ainsi que naîtra en 1906 un premier organe de normalisation internationale, la *Commission électrotechnique internationale* (CEI) qui sera suivie par la *Fédération internationale des associations nationales de normalisation* (ISA). C'est de ces initiatives que surgira l'ISO, l'*Organisation internationale de normalisation*, qui produira les fameuses normes ISO. C'est au double sens du mot qualité que ces organismes de normalisation vont attribuer des labels à des entités diverses (marchandises, services, organisations...) : à la fois la « qualité » au sens de la « bonne qualité » et au sens de la « qualité standardisée », comme l'indique le terme de « normalisation ». Il ne suffit pas de



² Qui était ingénieur en mécanique...



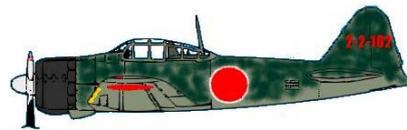
produire en grande quantité, il faut également que les caractéristiques des produits répondent à un cahier de charges qui en précise les composantes. Les avantages sont multiples : les entreprises peuvent axer le développement de biens et de services selon des normes largement acceptées, les consommateurs ont accès à une gamme de produits et de services de qualité plus diversifiée et plus sécurisée, les pays émergents ou en voie de développement y trouvent une source de savoir-faire technologique, etc.

Si les normes ISO ont d'abord été relatives à des produits incorporant une bonne dose de technologie, le processus de « normalisation » a ensuite gagné les SERVICES et notamment leur MODE D'ORGANISATION. C'est ainsi que les normes des familles ISO 9000 et ISO 14000 sont, selon l'*Organisation internationale de normalisation*, « des normes génériques de systèmes de management (...) ce qui signifie que les mêmes normes peuvent être appliquées à tout organisme, grand ou petit, quel que soit son produit, y compris s'il s'agit d'un service, dans tout secteur d'activité, et que l'organisme soit une entreprise commerciale, une administration publique ou un département gouvernemental. Le terme système de management se rapporte à ce que l'organisme fait pour gérer ses processus ou activités ». L'ISO 9000 traite ainsi du « management de qualité » alors que l'ISO 14000 est relatif au « management environnemental ».

Ce processus de NORMALISATION DES BIENS ET DES SERVICES vise en quelque sorte à « quantifier la qualité », transformer l'égalité en EQUALITE, ou du moins à conformer la qualité d'un produit à un certain nombre de normes techniques, auxquelles viennent s'ajouter les qualités intrinsèques du produit en question, sans quoi il n'y aurait plus de concurrence possible - sauf sur les prix - tous les produits étant identiques et donc totalement « ISO »... C'est ainsi que L'Association française de normalisation (AFNOR) définit la qualité comme un « ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ». Tout un programme !

Cercles de qualité, zéro défaut et post-taylorisme

A ce mouvement de normalisation, vieux d'un siècle, est venu s'ajouter une préoccupation de plus en plus grande pour la qualité des produits et de leurs contextes de fabrication, notamment à travers les célèbres « CERCLES DE QUALITE » d'origine japonaise³. Ils furent initiés par un certain ISHIKAWA qui en eut l'idée au début des années soixante, alors qu'il était impliqué dans le mouvement japonais de la qualité appuyé par la *Japanese Union of Scientists and Engineers*.



Les cercles de qualité sont de petits groupes de travail, appartenant à la même unité, qui se réunissent pour identifier et résoudre des problèmes relatifs à leur travail. Les cercles constituent une modalité de participation des employés à la recherche de la qualité totale, le « zéro défaut ». Leur but est l'amélioration continue de la qualité. Ceci concerne les produits et leurs coûts, mais également l'organisation du travail, la sécurité, la concertation, les compétences et, *last but not least* - nous sommes au Japon - l'adhésion et l'engagement du personnel dans l'entreprise. Bref : une recherche de l'excellence dans le cadre d'une nouvelle organisation du travail dite « toyotiste » ou « post-taylorienne », visant à PARTAGER l'action et LE SAVOIR au sein même des équipes. Comme le souligne M. CASTELLS dans *La société en réseaux* (1996) : « Dans un système économique où l'innovation est essentielle, la capacité organisationnelle à en multiplier les sources à partir de toutes les formes de savoir devient le pivot même de l'entreprises innovante ». La démarche qualité doit donc être rapprochée de celle d'organisation apprenante.

Les entreprises occidentales, industrielles et de services, tentèrent d'importer et de clarifier la notion de qualité à partir des années 1970. Toutes les activités d'une entreprise participant à l'élaboration du produit, il est évident que la qualité de ce produit dépend en grande partie de la cohérence du système de production et qu'elle peut être mise en péril par le maillon le plus faible de cette chaîne. Cette approche globale de la qualité est à l'origine de nombreux concepts et méthodes désignés par diverses appellations : QUALITE TOTALE, GESTION DE LA QUALITE, ASSURANCE QUALITE, DEMARCHE QUALITE. Toutes les définitions renvoient à la notion de besoin, qui possède des contours plus ou moins flous au fur et à mesure que la socialisation de la nature éloigne de l'homme le souci exclusif de la satisfaction de ses besoins vitaux. L'identification et l'expression des besoins constituent l'un des moments fondamentaux de la recherche de la qualité.

³ Selon certains, l'imprégnation bouddhiste de la société japonaise ne serait pas pour rien dans cette origine. Sans parler de sa signification militaire : les avions de l'armée japonaise qui attaquèrent Pearl-Harbor étaient des Zéro...



Le Non-Marchand saisi par la qualité

Il semblait inévitable que la notion de qualité, dans ses dimensions « produit » et « organisation », finisse par atteindre le secteur non marchand public ou associatif. Ce mouvement est par ailleurs contemporain de la « désinstitutionnalisation », entendue comme la perte d'emprise du « programme institutionnel » qui visait à plier les usagers à un modèle venu d'en haut, ceci afin de les (re)socialiser en les arrachant à leur famille, à leur communauté, à leur culture familiale⁴.

Dans la mesure où les usagers et, éventuellement, leur famille sont progressivement conçus comme des « clients » avec lesquels on entre en interaction pour leur rendre un service⁵ et non plus comme des bénéficiaires que l'on « prend en charge », les institutions sont plus orientées vers les besoins des usagers que vers l'imposition d'un modèle surplombant. Ceci vaut également pour les administrations publiques qui deviennent des « services » aux citoyens⁶.

Il en résulte logiquement que l'attention portée à la qualité du service offert devient plus grande, car il convient désormais de satisfaire les besoins « explicites et implicites » d'une clientèle (étudiants, parents, administrés, hospitalisés, personnes âgées, personnes handicapées...) et non plus d'imposer un modèle « sacré », qu'il soit religieux ou laïc. L'institution est devenue prestataire de services, et c'est bien là que se situe la *révolution culturelle* comme le pointait un intervenant dans un récent colloque de l'ANCE consacré à la qualité⁷. Répondre aux besoins des usagers, s'adapter de manière permanente aux changements, valoriser le management participatif sont les diverses sources de cette démarche. Inévitablement, la recherche de qualité implique l'évaluation régulière des services offerts et de la manière de les produire.

C'est bien ce qui se passe avec le « CODE DE QUALITE » mis en place dans le secteur des milieux d'accueil de l'enfance (MAE). Son objet n'est pas uniquement d'améliorer le service rendu aux enfants et à leurs parents - soit un « accueil de qualité » -, mais aussi de le rendre plus cohérent pour assurer une continuité entre les différents milieux d'accueil. On retrouve donc une DEMARCHE D'EQUALITE, pour reprendre notre néologisme qui condense qualité et égalité. Pour ce faire, il incite les équipes à élaborer de manière participative un projet d'accueil, « considérant qu'un accueil de qualité doit faire l'objet d'une réflexion dans un processus dynamique, continu, partagé et considéré comme enjeu de professionnalisation ». La qualité concerne donc non seulement le service offert (principes psychopédagogiques, activités et santé, accessibilité, encadrement, relations avec l'environnement) mais aussi la manière de le produire (évaluation régulière, participation des accueillantes, consultation des parents...) et la formation continuée.



Accueil de qualité

Enfin, *last but not least*, l'ONE accorde une ATTESTATION DE QUALITÉ, valable trois ans, aux milieux qui en font la demande et qui se soumettent à son évaluation. L'Office de la Naissance et de l'Enfance diffusera par ailleurs annuellement la liste des milieux d'accueil disposant de l'attestation de qualité...

Quelques ressources sur le web

ISO – Institut international de normalisation : <http://www.iso.ch>

Mouvement wallon pour la qualité : <http://www.mwq.be>

Rapport de l'AWIPH sur la qualité des services : <http://www.awiph.be/html/vous/services/enquete.html>

Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur : <http://www.francoisedupuis.be>

ONE, Code qualité de l'accueil : <http://www.one.be/decr/cq.htm>

⁴ Nous reprenons ici le raisonnement très éclairant de François DUBET dans *Le déclin de l'institution*, Seuil 2002.

⁵ Co-construit avec eux, comme on dit maintenant.

⁶ Le changement de dénomination des « ministères » en « services publics » sous le Gouvernement VERHOFSTAD I est une excellente illustration de ce changement de perspective.

⁷ *La qualité des services pour les personnes handicapées*, novembre 2003. L'ANCE est une fédération d'employeurs du secteur de la SCP 319.02.



2. Actualités des secteurs⁸

□ Libéralisation des services en Europe : directive Bolkestein ou Busquin ?



Sous ce patronyme étrange, qui semble un concrétion de Bollewinkel et de Frankenstein se cache une directive émanant du Commissaire Européen [Frits Bolkestein](#), relative à la libéralisation du commerce des services, non sans rapport avec les fameuses négociations de l'AGCS⁹. A vrai dire, comme il s'agit de commerce et que la directive génère de l'effroi, les associations que suscitent le patronyme en question chez votre serviteur ne paraissent pas totalement hors de propos. Comme on le sait, le Bollewinkel est un représentant éminent du petit commerce bruxellois et Frankenstein une créature hybride et terrifiante qu'il n'est plus nécessaire de présenter aux lecteurs avertis de **LA VIGILANTE**.

Le vendredi 7 mai 2004, une série d'organisations syndicales, politiques et associatives présentaient une séance d'information dans le lieu dit « *Sleep Well* », ceci afin de conscientiser les acteurs politiques et sociaux du danger que représenterait selon eux la susdite directive. Ont pris la parole sous la présidence de D. LAMBERT (Oxfam) : D. RICHARD (FGTB), O. DERRUINE (CSC), A. ZACHARIE (CNCD), K. LALIEUX (PS) et P. JONCKEER (ECOLO).

Selon certains intervenants (notamment au sein du public), il est sans doute abusif de nommer cette directive du nom du Commissaire BOLKESTEIN, pour la simple raison qu'elle a été adoptée - sans le moindre vote et sans que des contreparties ne nous soient connues - par l'ensemble des commissaires dont les sociaux-démocrates P.BUSQUIN, N. KINNOCK, P. LAMY et... R. PRODI ! On se dit que l'aile gauche, avec ses variations culturelles et politiques non négligeables entre pays, a obtenu quelques compensations pour cet adoubement. Mais celles-ci nous sont inconnues, ce qui donne le sentiment d'une certaine schizophrénie quand on écoute des représentants des partis sociaux-démocrates tirer à boulets rouges sur la directive que leur propres représentants à la Commission semblent avoir approuvée sans broncher... « La directive BUSQUIN, alors ? », lance un participant impertinent...

Mais VENONS-EN AU FAIT : quel est le contenu de la fameuse directive ? Présentée sur le [site web de la Commission](#) comme « visant à réduire la paperasserie qui étouffe la compétitivité », la directive se situe dans la continuité de la création du MARCHÉ UNIQUE, « objectif européen depuis ses origines », comme l'a rappelé P. JONCKEER dans son intervention au « *Sleep Well* ». Mettre les acteurs en concurrence et diminuer les barrières protectrices sont dès lors des passages obligés pour aboutir à ce grand marché unique, y compris dans les services. Mais ce mouvement doit s'accompagner de L'EDIFICATION DE NORMES COMMUNES dans les domaines sociaux, fiscaux et environnementaux, si l'on veut éviter le dumping social et le détricotage de la protection sociale. C'était d'ailleurs le « deal » obtenu lors du SOMMET DE LISBONNE, entre les tendances libérales et sociales-démocrates de l'UE. Or la directive dite Bolkestein ne semble accompagnée d'aucune mesure de ce genre. Son objectif est de « parvenir à un véritable marché intérieur des services pour 2010 », censé diffuser les bonnes pratiques, améliorer la qualité, diminuer les prix, encourager l'innovation et « diffuser l'excellence dans toute l'UE ».

Son CHAMP D'APPLICATION est le suivant :

- Distribution, vente au détail, services de loisir
- Services en rapport avec technologie de l'information
- Publicité, location de voitures
- Agences de placement, services de sécurité
- Services audiovisuels, services de santé
- Services fournis par des professions réglementées (médecine, conseil légal ou fiscal...)

⁸ Notamment sur base des communiqués des tutelles (Région wallonne, Communauté française, COCOF...).

⁹ Accord Général sur le Commerce des Services. Voir **LA VIGILANTE** de mai 2003.



Ceci concerne autant les services aux personnes que les services aux entreprises. Mais la grande différence entre la production d'un bien et celui d'un service, c'est que la « co-présence » du prestataire de service et du client est la plupart du temps indispensable, alors qu'un bien peut être exporté tout seul, car il est STOCKABLE. Comme nous l'écrivions dans LA VIGILANTE de mai 2003 au sujet de l'AGCS :

« Si les marchandises sont des biens matériels stockables, les services sont intimement associés au prestataire et à l'organisation humaine et physique qui le produit, ceci au moment même de leur « consommation ». Un enseignant est producteur de service dans le cadre de son école, un employé de banque dans celui de son agence, une infirmière dans son hôpital, mais leur service ne peut être stocké en tant que tel. En d'autres mots, les marchandises sont un type de bien dont la production et la consommation peuvent être séparés dans le temps, alors que les services doivent être offerts au moment où la demande se manifeste ».

La création d'un grand marché des services au sein de l'UE se trouve donc devant la même difficulté et la solution avancée par la directive est bien ce qui pose problème aux orateurs du « *Sleep Well* ».

L'ARGUMENTAIRE DE LA COMMISSION, tel qu'exposé au début de la directive, est le suivant :

1. « Le potentiel considérable de croissance et de CREATION D'EMPLOIS DANS LE DOMAINE DES SERVICES n'a pas pu être réalisé jusqu'à présent en raison des nombreux obstacles qui entravent le développement des activités de services dans le Marché intérieur. Cette proposition fait partie de la stratégie adoptée par la Commission pour supprimer ces obstacles et fait suite au rapport sur l'état du Marché intérieur des services qui a révélé leur ampleur et leur gravité ».

2. « L'objectif de la proposition de directive est d'établir un CADRE JURIDIQUE QUI SUPPRIME LES OBSTACLES à la liberté d'établissement des prestataires de services et à la libre circulation des services entre les Etats membres et qui garantit aux prestataires, ainsi qu'aux destinataires des services, la sécurité juridique nécessaire à l'exercice effectif de ces deux libertés fondamentales du traité. La proposition couvre une large variété d'activités économiques de services, avec quelques exceptions comme les services financiers, et ne s'applique qu'aux prestataires établis dans un Etat membre ».

► Afin de SUPPRIMER LES OBSTACLES à la liberté D'ETABLISSEMENT des services, la directive prévoit :

1. « Des mesures de simplification administrative, en particulier la mise en place de GUICHETS UNIQUES auprès desquels un prestataire peut accomplir les procédures administratives relatives à son activité et l'obligation de rendre possible l'accomplissement de ces procédures par voie électronique ».

2. « Certains principes que doivent respecter les régimes d'autorisation applicables aux activités de services, en particulier les conditions et les procédures d'octroi d'autorisation ».

3. « L'interdiction de certaines exigences juridiques particulièrement restrictives qui peuvent encore exister dans les législations de certains Etats membres ».

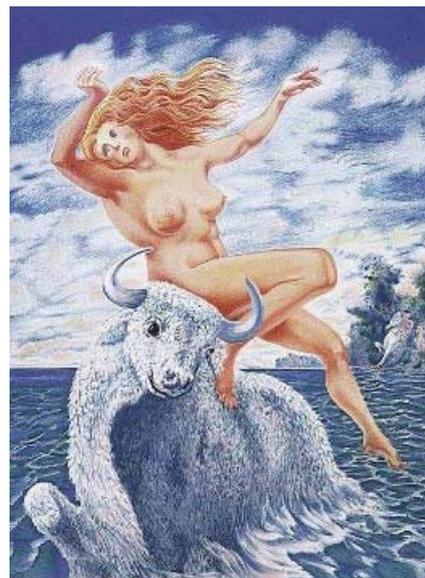
4. « L'obligation d'évaluer la compatibilité d'un certain nombre d'autres exigences juridiques avec les conditions fixées dans la directive, en particulier leur proportionnalité ».

► Afin de SUPPRIMER LES OBSTACLES à la libre CIRCULATION des services la proposition prévoit :

1. « Le PRINCIPE DU PAYS D'ORIGINE selon lequel le prestataire est soumis uniquement à la loi du pays dans lequel il est établi et les Etats membres ne doivent pas restreindre les services fournis par un prestataire établi dans un autre Etat membre. Ce principe est accompagné de dérogations générales, transitoires, ou pour des cas individuels ».

2. « Le droit des destinataires D'UTILISER DES SERVICES D'AUTRES ETATS MEMBRES sans en être empêchés par des mesures restrictives de la part de leur pays ou par des comportements discriminatoires d'autorités publiques ou d'opérateurs privés. Pour les patients, la proposition clarifie les cas dans lesquels un Etat membre peut soumettre à autorisation le remboursement des soins de santé fournis dans un autre Etat membre ».

3. Un mécanisme d'assistance au destinataire qui utilise un service fourni par un prestataire établi dans un autre Etat membre.



Enlèvement d'Europe¹⁰

¹⁰ Selon la mythologie, Europe est une princesse phénicienne enlevée par Zeus métamorphosé en taureau.



4. En cas de détachement des travailleurs pour prester un service, la répartition des tâches entre l'Etat membre d'origine et l'Etat membre de destination et les modalités des procédures de contrôle.
► Afin d'établir la CONFIANCE MUTUELLE ENTRE ETATS MEMBRES nécessaire pour supprimer ces obstacles la proposition prévoit :
 1. « L'harmonisation des législations pour assurer une PROTECTION EQUIVALENTE de l'intérêt général SUR DES QUESTIONS ESSENTIELLES, telles que la protection des consommateurs, en particulier les obligations d'information du prestataire, l'assurance professionnelle, les activités pluridisciplinaires, le règlement des litiges, l'échange d'informations sur la qualité du prestataire.
 2. « Une assistance mutuelle renforcée entre les autorités nationales pour assurer un contrôle efficace des activités de services qui repose sur une répartition claire des rôles entre Etats membres et sur des obligations de coopération ».
 3. « Des mesures d'encouragement sur la qualité des services, comme la certification volontaire des activités, l'élaboration de chartes de qualité ou la coopération entre les chambres de commerce et des métiers ».
 4. « D'encourager les codes de conduite élaborés par les parties intéressées au niveau communautaire sur certaines questions identifiées, notamment sur les communications commerciales des professions réglementées ».

Et le texte de la commission conclut :

► « Afin de produire TOUS SES EFFETS EN 2010, la proposition repose sur une approche dynamique qui consiste à prévoir une MISE EN ŒUVRE PROGRESSIVE de certaines de ses dispositions, à programmer une harmonisation complémentaire sur certaines questions spécifiques (le transport de fonds, les jeux d'argent et le recouvrement judiciaire de dettes), à assurer son évolutivité et la détection des besoins de nouvelles initiatives. En outre, la proposition ne préjuge pas d'autres initiatives communautaires, législatives ou non, dans le domaine de la protection des consommateurs ».

Toutes ces mesures dont nous ne pouvons donner le détail (voir l'adresse mail ci-dessous pour obtenir le texte intégral de la directive et les diverses réactions à son encontre), suscitent de vives oppositions de la part des syndicats, des ONG et des partis de gauche comme le PS et ECOLO. La grosse crainte est évidemment de voir de nombreux prestataires de services (y compris dans le champ de la santé et des maisons de repos) agir dans un pays européen, mais en étant soumis à une réglementation du pays d'origine qui peut être lointain.

On imagine les conséquences : des ENTREPRISES DE SERVICES IRONT S'ETABLIR DANS LES PAYS LES MOINS REGARDANTS en matière de salaire et de lois sociales et puis « exporteront » leurs prestataires de services dans des pays connaissant un niveau beaucoup plus élevé de protection sociale, fiscale et environnementale - tout en restant soumis aux règles du pays d'origine qui sera sans doute bien incapable de venir superviser ses travailleurs à l'étranger. Incapacité de contrôle qui risque d'ouvrir le champ libre à une dérégularisation générale, voire à des dérives mafieuses. Bref, le secteur des services risque de connaître le principe du « PAVILLON DE COMPLAISANCE » bien connu de la marine marchande, même si la directive mentionne le respect de « la législation du pays de destination en matière de salaire minimum et autres conditions de travail, conformément à la directive 96/71/CE ». Soulignons cependant que c'est le PAYS D'ORIGINE QUI SERA CHARGE DE VERIFIER CELA : on imagine des escouades d'inspecteurs maltais vérifier le respect des lois sociales minimales en Estonie...

Soulignons que cette libéralisation risque de toucher de plein fouet le secteur de la SANTE et des MAISONS DE REPOS, et notamment les normes d'encadrement minimales dans ces secteurs.

Manifestation nationale à Bruxelles le 6 juin 2004 à 14 heures

Pour en savoir plus :

La commission européenne : http://europa.eu.int/comm/index_fr.htm

Le texte de la directive (PDF) : http://europa.eu.int/eur-lex/fr/com/pdf/2004/com2004_0002fr01.pdf

ATTAC Wallonie-Bruxelles : <http://wb.attac.be/article270.html>

CSC : http://www.csc-en-ligne.be/Actualite/Nouvelles/Detail/Directive_Bolkestein.asp

FGTB (communiqué de presse) : <http://www.fgtb.be/code/fr/fram004.htm>

ECOLO : <http://www.ecolo.be/index.php?class=info&page=actualite/lirecp&fiche=1207&numand=>

PS : Nous n'avons trouvé aucune information à ce jour

Réaction de la Communauté Française : <http://www.ministre-enfance.be/affiche.php?id=3>



❑ Un battement d'ailes de papillon à Bruxelles, un ouragan à Washington ?

Sur l'initiative de la [Fondation pour la Solidarité](#)¹¹, une matinée d'étude fut consacrée le 28 avril au Centre Culturel Jacques Franck à l'importance du SECTEUR NON MARCHAND A BRUXELLES. L'essentiel de cette matinée était consacré à la présentation d'une étude réalisée par J. DEFOURNY ([Centre de l'Economie sociale de l'Université de Liège](#)) sur « l'importance socio-économique du secteur non marchand en Région bruxelloise » et à la table ronde qui suivit, centrée elle sur « l'importance sociétale du non-marchand ». Les conclusions de la matinée furent tirées par Eric TOMAS, Ministre du gouvernement de la Région.



Selon les documents qui nous sont parvenus, le non-marchand AU SENS LARGE¹², incluant l'Administration publique et les activités soumises au marché, représenterait 227.253 emplois ETP en 2002, soit 47,3% de l'emploi salarié dans la Région et 20% de l'emploi salarié dans le non-marchand (également au sens large, peut-on supposer, mais ce n'est pas précisé). Quant au secteur entendu au SENS RESTREINT, il représenterait 95.530 emplois ETP et 22,1% de l'emploi salarié de la Région, ce qui montre sans doute le poids de l'administration à Bruxelles. Si l'on restreint encore cette définition aux SEULES ASBL, l'on compte 51.039 emplois ETP et 32.272 emplois HORS ENSEIGNEMENT ET PRC.

Ce dernier chiffre représente cependant une croissance de 30,5% par rapport à 1998. C'est la part du non-marchand bruxellois qui a connu la plus forte croissance en 4 ans. L'ACTION SOCIALE se taille la part du lion dans cette croissance : 39,4%. A méditer, même s'il faut tenir compte de la conversion des PRC dans cette croissance.

❑ Ecoles de consommateurs (Wal.)

EN JUIN 2000, le Ministre T. DETIENNE lançait le premier appel à projets en vue de créer des Ecoles de consommateurs, soit des lieux d'action et de discussion autour de la consommation. Cent treize projets étaient retenus au départ de CPAS et d'associations. Les ateliers se sont mis en place avec des thématiques diverses telles que la lecture d'une facture, le décodage des publicités, le piège des annonces pour crédits faciles, le GSM, les soins de santé, etc.

Depuis cette première expérience, un appel à projets à été lancé chaque année et les Ecoles de consommateurs se sont affirmées. Elles sont passées d'une petite centaine en 2001 à cent cinquante-cinq en 2003. Les rapports d'activité rendus par les Ecoles et les échos qui parviennent du terrain ou de la part des Centres de référence chargés de l'encadrement pédagogique des Ecoles confortent l'idée que ce dispositif de prévention a sa place dans les outils de lutte contre le surendettement en Région wallonne.

Dans un Décret voté au Parlement en sa séance du 18 mars 2003, le Ministre proposait de reconnaître les Ecoles de consommateurs afin de leur donner une base solide.

L'Arrêté adopté aujourd'hui par le Gouvernement wallon donne la mesure du décret et confirme sa philosophie. Son objectif : reconnaître et subventionner les Ecoles de Consommateurs pour une période de deux ans. C'est ainsi qu'un nouvel appel à projets a été lancé au début du mois d'avril, avec décision rendue fin juin. Ce *timing* pour permettre aux responsables des Ecoles d'organiser le projet en dehors des périodes de vacances scolaires, et de démarrer les animations dès le mois de septembre.

¹¹ La Fondation est une asbl dont les statuts ont été publiés au Moniteur le 31 octobre 2002. Selon ses statuts, « L'association a pour but de promouvoir la solidarité sous ses différentes formes dans une perspective de développement durable. Considérant que les cinq acteurs principaux du monde en mutation sont les pouvoirs publics, les entreprises, les syndicats, les associations de la société civile organisée, les chercheurs, l'asbl s'attachera à être un vecteur de reliance entre ces acteurs et à encourager, susciter, fédérer toute forme de coopération entre eux ». La page d'accueil de son site web arbore cette phrase : « Un battement d'ailes de papillon à Bruxelles suffit pour provoquer un ouragan à Washington ». Le Pentagone n'a plus qu'à bien se tenir...

¹² Pour les diverses définitions du non-marchand, nous renvoyons à LA VIGILANTE de mars 2003 dans laquelle nous avons rendu compte de l'ouvrage de M. MAREE et S. MERTENS, « Contours et statistiques du non-marchand en Belgique ». Voir en particulier la note 11 de la page 11.



La subvention annuelle des Ecoles de consommateurs est de 1.500 euros pour une école qui organise au minimum dix animations par an, à raison d'une animation mensuelle, et de 2.200 euros pour une école qui organise au minimum dix-huit animations par an, à raison de deux animations mensuelles. La subvention couvre les frais de fonctionnement, tels que les rémunérations du personnel, les déplacements professionnels, la location d'un immeuble professionnel ainsi que les charges inhérentes à cet immeuble, les dépenses de secrétariat, les frais d'électricité, de téléphone et de chauffage, et les frais liés à l'organisation des animations.

Les écoles de consommateurs doivent disposer, ou s'adjoindre les services, d'un animateur ou intervenant social titulaire d'un diplôme ou certificat à orientation sociale pris en considération pour l'admission dans l'administration de la Région wallonne, soit compter au moins trois ans d'expérience d'animation de groupes dans le domaine socioculturel. Il participera aux formations spécifiques organisées par l'Observatoire du crédit et de l'endettement, ainsi qu'aux rencontres et interventions organisées par ce même organisme et les centres de référence. (18 mars 2004)

❑ **« Ça bouge » à la RTBF : un « Java » de l'associatif ?**

Une émission consacrée au réseau associatif a vu le jour sur la Deux. Le « [magazine de l'engagement citoyen](#) » est un projet commun aux intervenants du secteur associatif et de l'éducation permanente, ainsi qu'aux équipes de la deuxième chaîne. Dans son programme de dix minutes hebdomadaires : Agenda des activités, présentation des associations...

Diffusion : jeudi 23h05 sur la deux. Rediffusion: Vendredi 22h10 et Dimanche 13 h.

Citoyens engagés, ne vous endormez pas trop tôt !

► Pour toute annonce d'événement : cabouge@rtbf.be

❑ **Lutte contre les incivilités (Wal.)**

On nous annonce la mise en place d'une CONFERENCE INTERMINISTERIELLE FEDERALE pour une action coordonnée de prévention et de lutte contre les incivilités. « Agressions verbales, menaces de coups, provocations, bagarres... sont en certains endroits devenus des faits suffisamment communs que pour déstabiliser certains enfants », nous signale le communiqué de presse de la Région wallonne. D'après les rapports d'activité des services d'assistance aux victimes dans les zones de police, poursuit le communiqué, 14% des interventions concernent des faits de racket.



Cette petite criminalité constituerait bien souvent les prémices d'une délinquance plus lourde. Il est dès lors essentiel de lutter en amont pour éviter des comportements de plus en plus graves. Cependant, la garantie de la sécurité des lieux fréquentés par les jeunes relève principalement de la responsabilité des bourgmestres et de leurs chefs de police qui doivent non seulement veiller à ce que s'y exerce une bonne surveillance, mais également y apporter toutes les mesures de sauvegarde et de rétablissement de la sécurité et de la tranquillité publique qui s'imposent.

Il faut constater que les autorités administratives sont souvent démunies pour prendre des mesures adéquates dans de telles situations. Dès lors, le Ministre-Président du Gouvernement wallon demande au Gouvernement fédéral la mise en place rapide d'une conférence interministérielle en vue de définir une action coordonnée de prévention et de lutte contre les incivilités. Il souhaite que cette conférence interministérielle puisse, entre autres mesures, permettre de dégager toutes les solutions légales et pratiques utiles à renforcer les pouvoirs de police administrative des autorités communales dans le cadre de cet objet. Par ailleurs, le Gouvernement wallon salue la décision qui est prise par le Gouvernement fédéral, parmi les décisions issues du conclave sur la sécurité et la justice, de mettre en chantier une réforme visant à renforcer les pouvoirs de police administrative des Bourgmestres en matière de lutte contre la toxicomanie, en particulier par la possibilité de fermeture des établissements où du trafic a été constaté.



Le Gouvernement souhaite également apporter sa réflexion et ses moyens en vue d'une meilleure application des sanctions alternatives dans les cas où les amendes administratives ne trouveraient pas à s'appliquer avec suffisamment d'effet. Le gouvernement wallon souhaite également que lors de cette conférence interministérielle, la problématique du racket soit débattue. J.-C. VAN CAUWENBERGHE propose enfin au Gouvernement fédéral de reprendre avec le Gouvernement wallon des discussions structurées et régulières sur l'articulation des diverses politiques (plans de prévention et de proximité, contrats de sécurité et de prévention, plans et réseaux drogue, dispositifs d'aide aux victimes, contrats de ville, mesures de rénovation urbaine...) mises par chacun en oeuvre au profit de la sécurité et du bien être dans les villes et communes de Wallonie. (1er avril 2004)

□ **Accompagnement et suivi actif des chômeurs (Wal.)**

Sur proposition de P. COURARD, le Gouvernement wallon a approuvé ce 1er avril le projet d'accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés relatif à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs. Ce projet d'accord retrace les grandes orientations défendues et obtenues par le Ministre lors de la conférence interministérielle du 12 mars dernier : poursuite de l'accroissement de l'accompagnement en faveur des demandeurs d'emploi vers l'insertion professionnelle, tout en veillant à ce que les mécanismes de contrôle reposent sur des bases objectives et ultérieures à l'accompagnement des chômeurs. La Région s'engage à offrir une action d'accompagnement à tous les demandeurs d'emploi d'ici 2007. Ceux-ci, une fois inscrits dans l'accompagnement offert par le Forem, seront immunisés de contrôle. En ce qui concerne la transmission de données, l'accord prévoit des échanges d'informations réciproques et ce dans l'objectif pour le Forem de mieux accompagner le chômeur et de faciliter ses démarches éventuelles auprès de l'Onem. Pour mener à bien ce renforcement de l'accompagnement, le Gouvernement fédéral s'est engagé à reconduire son intervention dans le cadre du parcours d'insertion et d'en simplifier les modalités de liquidation. Il s'est également engagé à liquider les sommes qu'il doit encore à la Région dans ce cadre dès juillet 2004.

Quant à la Région wallonne, qui avait déjà débloqué 5 millions d'euros supplémentaires pour l'accompagnement en octobre dernier, elle a décidé d'y ajouter la somme de 10 millions d'euros. Cela porte à 15 millions d'euros les moyens nouveaux qui pourront être affectés à cette politique sur les 6 derniers mois de 2004. Ces moyens permettront au Forem de mettre ces nouvelles structures d'accompagnement en oeuvre au plus vite. Il appartiendra au prochain gouvernement de fixer les enveloppes budgétaires afin de couvrir les moyens nécessaires au Forem pour répondre à l'accord de coopération.

□ **Maisons de repos : financement alternatif (Wal.)**

En 2000, le Gouvernement wallon prenait la décision de financer les travaux d'infrastructures des maisons de repos de la Région wallonne à l'aide d'un mode de financement alternatif, le CRAC (Centre Régional d'Aide aux Communes). 2 milliards 850 millions de FB devaient dès lors être répartis afin de permettre aux maisons de repos d'effectuer plus rapidement des travaux d'amélioration de leur infrastructure et de mise en conformité aux normes incendies. On le sait, ces secteurs socio-sanitaires souffraient d'un manque récurrent de moyens qui auraient pu, à terme nuire au confort des structures, et par conséquent, à la qualité de l'accueil des bénéficiaires. Depuis 2001, 41 institutions ont reçu une enveloppe qui leur permettra de réaliser totalement ou en partie les travaux nécessaires. Sur proposition du Ministre T. DETIENNE, le Gouvernement wallon a approuvé le solde du financement pour de nouveaux projets. Ainsi, le Ministre DETIENNE aura réparti la totalité des 15 milliards qui lui avait été alloués pour le secteur médico-social dont 2 milliards 850 000 pour les maisons de repos. Cette répartition a été réalisée en tenant compte d'une bonne répartition géographique.

□ **Dernière minute : la Qualité a encore frappé en Wallonie !**

Lundi 24 mai 2004, J.-C. VAN CAUWENBERGHE a participé au « Symposium sur les outils de la Qualité » au Spiroudôme de Charleroi. Il a conclu ce symposium en dressant le bilan du Gouvernement en matière de promotion de la Qualité en Wallonie. Le Gouvernement Wallon s'est investi dans la Qualité, tant comme levier de développement économique que comme facteur d'amélioration du bien être de la population. A la fin de son intervention, le Ministre-Président a remis le label COQUAL (label qualité dans la construction) de la *Confédération de la Construction Wallonne* aux nouvelles entreprises labellisées.



3. Vu de Flandre et d'ailleurs



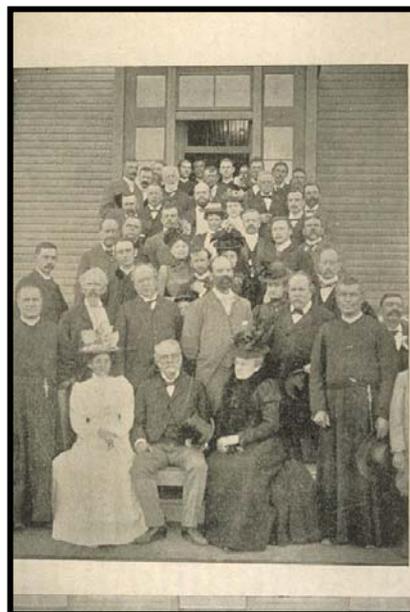
Flandre¹³

□ **Economie sociale, économie régulière, économie à valeur ajoutée**

Sur proposition de R LANDUYT et de P. CEYSENS, le gouvernement flamand a approuvé le projet de décret sur l'« économie à valeur ajoutée » (*meerwaardeneconomie*). Ce décret tente de lever l'opposition entre l'économie sociale et l'économie dite « régulière » et les réunit sous l'angle du défi d'une économie à valeur ajoutée qui recherche des plus-values dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux.

Les différents instruments prévus dans le décret devraient constituer un programme d'impulsion et de soutien pour les entreprises qui créent à la fois de la valeur ajoutée dans les trois domaines mentionnés et des opportunités d'emploi pour les groupes à risque (*kansengroepen*), chômeurs de longue durée à faible niveau de qualification. Ces différents instruments ont été mis en route par la décision du gouvernement flamand datée du 8 septembre 2000. Le programme a depuis lors clairement prouvé sa valeur et développé une très grande (*enorme*) dynamique socio-économique ; il a également prouvé sa fonction de jonction (*kruisbestuiving*) entre l'économie sociale et régulière.

Le gouvernement flamand espère, par cet ancrage décrétoal du programme d'impulsion et de soutien, stimuler l'économie en Flandre dans une orientation plus sociale et plus écologique. Cela se fera par de nouvelles entreprises et départements d'insertion (*invoegbedrijven en invoegafdelingen*) qui seront soutenus afin de donner du travail à des groupes à risque. Ces entreprises recevront un subside salarial pendant quatre ans, ainsi qu'un accompagnement et un soutien en matière de management. 36 nouvelles entreprises d'insertion et 26 départements d'insertions ont vu le jour depuis 2000. Ce qui représente 588 emplois dans le secteur marchand (*profitsector*) et 155 dans la gestion de l'environnement.



Un élément important pour les entreprises d'insertion est constitué par les « centres sociaux de démarrage » (*sociale startcentra*) qui fournissent soutien et *know-how* aux jeunes pousses de l'insertion. Concrètement, elles fournissent une aide dans le domaine du secrétariat, du management et de la logistique. Les nouvelles entreprises peuvent aussi s'établir dans un *startcentrum* pendant leurs premières années. Le ministre LANDUYT a reconnu 8 *startcentra* qui peuvent compter sur un budget annuel de 124.000 euros.

Par ailleurs, le Fonds de participation pour l'innovation sociale, le *Participatiefonds Trividend*, joue également un rôle important. Ces nouvelles entreprises éprouvent en effet souvent des difficultés à trouver le capital de départ. Le Fonds Trividend avait ainsi, fin 2003, pris des participations dans 13 entreprises pour un montant de 290.000 euros et accordé des prêts pour 240.000 euros. Les pouvoirs publics flamands participent à ce capital pour un montant maximal de 670.000 euros (un maximum d'un tiers du capital). A cela s'ajoute un subside annuel de 75.000 euros pour les frais salariaux et de fonctionnement du Fonds. Trois « bureaux d'avis » à destination de ces entreprises innovantes en matière sociale ont également été créés. (19 mars 2004)

¹³ Principalement sur base des communiqués de presse du Gouvernement flamand.



□ Enseignement supérieur : individualisation, flexibilisation et validation

Le projet de décret relatif à la flexibilisation de l'enseignement supérieur a été adopté à l'unanimité par la commission flamande de l'enseignement, de la formation et de la recherche scientifique. Dès l'année académique 2005-2006 les programmes et les curricula de l'enseignement supérieur seront nettement plus flexibles.

A côté des études à plein temps, les étudiants pourront aussi opter pour des TRAJETS D'ÉTUDES À TEMPS PARTIEL. Les étudiants auront, dans ce cas, le choix entre des trajets modèles et des trajets plus individualisés. Les étudiants auront de cette façon la possibilité de mener leurs études selon leur propre tempo.

Les programmes d'études ne sont plus organisés en années d'études mais en modules de formation d'au moins 3 « points d'études » (*studiepunten*). Un point d'étude correspond à 28 heures de cours ou de séminaire. L'étudiant qui obtient 10 sur 20 reçoit un crédit. Et c'est par l'accumulation de ces crédits que des grades et des diplômes peuvent être obtenus.

Par association avec ce processus, il y aura également une instance pour VALIDER LES COMPÉTENCES acquises ailleurs (*elders verworven competenties*) et les QUALIFICATIONS acquises avant (*eerder verworven kwalificaties*). Ce sont ces instances qui délivreront des titres de compétences (*bekwaamheidsbewijzen*) après examen. Ces certificats peuvent déboucher sur des dispenses ou des diplômes.

Il sera également possible de délivrer un grade de bachelier ou de master sur base des titres de compétences. La GARANTIE DE QUALITÉ est ici d'une très grande importance. Les étudiants ont droit à un traitement équitable et doivent avoir la possibilité de faire appel de certaines décisions. A côté de cela, l'examen des compétences doit également être fiable afin de tester les compétences qui seraient mentionnées dans le titre en question.

Il convient cependant d'éviter que les études ne durent trop longtemps dans ce contexte et que l'obtention d'un diplôme ne s'éternise. Au cas où l'obtention d'un diplôme dépasserait une certaine norme de durée, la direction d'institution peut imposer des conditions obligatoires en termes de prestations. Ceci est aussi d'application lorsqu'un étudiant n'arrive pas à obtenir un minimum de crédits au terme de deux inscriptions. (19 mars 2004)

□ Décrochage scolaire

Sur proposition des ministres Vanderpoorten et Byttebier, le gouvernement flamand a décidé de prolonger quatre accords relatifs au décrochage scolaire (*schooluitval*). Ces projets « time-out » (que nous avons présentés dans LA VIGILANTE de juillet 2003) sont déjà à l'œuvre depuis bientôt trois ans avec la subsidiation du Fonds de l'Aide à la jeunesse et de l'enseignement, suite à un accord entre les ministres et leurs administrations.

Ces projets concernent les jeunes qui ne peuvent plus fonctionner dans un environnement scolaire normal, dans la mesure où ils sont confrontés à de problèmes très importants pour lesquels l'école et le centre d'accompagnement des élèves (*Centrum voor Leerlingbegeleiding*) ont déjà fourni un effort maximum.

Une intervention extérieure (ndlr : au monde scolaire) est dès lors nécessaire et les jeunes en question sont dès lors soustraits temporairement à l'école et accompagnés au sein de ces projets. L'objectif de ces interventions est de mettre un terme au décrochage et de les réintégrer dans la même école ou orientation scolaire, à moins qu'une autre option finisse par s'imposer dans l'intérêt du jeune.

L'on stimule en même temps les écoles pour qu'elles adoptent des stratégies de changement en matière de lutte contre le décrochage. Quatre projets sont concernés, à Anvers, Bruges, Sint Amandsberg et Louvain (2 avril 2004).



Hyperflexibilité



□ **Thérapies cognitives et méditation contre la dépression et le suicide**

La Ministre de la santé BYTTEBIER souhaite saisir l'occasion de la journée mondiale de la santé pour faire le point sur les projets qui ont été lancés dans le cadre de la prévention de la dépression et du suicide. Un des objectifs est de diminuer le nombre de décès par suicide de 8 % en 2010 par rapport à 2000.

1. Un document d'information concernant le suicide a été remis aux médias. Tous les journalistes flamands pourront disposer de ce document : info@rvdj.be
2. Un projet pilote limbourgeois vise à améliorer l'accueil des personnes qui ont fait une tentative de suicide. Il s'agira notamment de voir si l'implication et le soutien immédiat du médecin de famille peuvent conduire à un meilleur accompagnement de la personne et diminuer les risques de récurrence : rvanhove.dagg@planetinternet.be
3. Avec le projet pilote « *Mindfulness-based cognitive therapy* » dans le cadre de huit sessions hebdomadaires de groupe, la personne apprend à méditer et à acquérir des techniques de méditation afin de prendre plus de distance avec ses émotions et cognitions négatives. La recherche a montré que cette thérapie diminue les risques de récurrence chez les personnes qui ont connu au moins trois dépressions récurrentes dans leur histoire : karen.godfrin@Ugent.be
4. Une recherche exploratoire (*verkennend onderzoek*) devra établir quelle intervention est le meilleur instrument auprès d'enfants qui ont des parents connaissant des troubles psychiatriques. Ces enfants constituent en effet un groupe particulièrement fragile : groep.guido.pieters@uc-kortenberg.be
5. Des moyens financiers ont été accordés au groupe de travail « *Verder, Nabestaanden na Zelfdoding* ». Ce groupe coordonne et organise de nombreuses activités pour les proches de suicidés et diffuse un guide qui leur est destiné (*WegWijzer voor Nabestaanden na Zelfdoding*) : www.werkgroepverder.be
6. Projet de recherche groupes à risques (*kansarmen*). La pauvreté peut constituer une atteinte à la santé mentale pour tous ceux qu'elle affecte. L'objet est de constituer une formation pour ceux qui travaillent de manière prioritaire avec les personnes qui connaissent une expérience de pauvreté profonde : ed.link@pi.be



Le suicide est en Flandre la deuxième cause de mortalité, après les accidents de circulation, ceci pour les jeunes de 15 à 34 ans. (7 avril 2004)

□ **Sport et Triangle d'Or**

Le projet de décret relatif au sport lié à l'enseignement (*onderwijsgebonden sport*) a été approuvé par la commission ad hoc du parlement flamand. Son objet est d'inciter les jeunes à pratiquer plus de sport et ceci tout au long de la vie. Pour ce faire, une bonne articulation entre l'école et les clubs de sport est indispensable.



« Nous pouvons atteindre beaucoup de jeunes par le biais de l'école. Aussi longtemps qu'ils vont à l'école, nous pouvons les rendre conscients de l'importance du sport. L'enseignement fait ici un effort indispensable pour faire bouger un peu plus nos jeunes » affirme la Ministre VANDERPOORTEN.

La grande nouveauté est la création du conseil central (*centrumraad*) qui va piloter le sport lié à l'école. Le conseil sera composé de personnes de l'enseignement et du monde sportif qui devraient, de par leur expérience, « écrire une histoire cohérente du sport à l'école ». Cette collaboration est une première pour la Flandre, car dans l'ancienne fondation pour le sport à l'école (*Stichting Vlaamse Schoolsport*) ne siégeaient en effet que des représentants de l'enseignement.

Les ministres KEUKEN et VANDERPOORTEN insistent sur le fait que, grâce à ce décret, le « triangle d'or » (*gouden drieboek*) école-commune-club sportif local va être renforcé. (23 avril 2004).



4. Documents, bibliographie et liens vers la Toile

L'ACCORD NON MARCHAND WALLON 2000-2006, M. DAVAGLE, *Courrier Hebdomadaire* du [CRISP](#) n° 1814-1815, 120 pages, 2003

Le *think-tank* de la place Quetelet poursuit sans répit la publication de ses courriers hebdomadaires, grâce notamment au labeur de son gracieux réseau de collaborateurs extérieurs. Nous pointons cette fois le volumineux ouvrage de M. DAVAGLE, bien connu du milieu des éducateurs et - accessoirement dans ce contexte - des amateurs de danses folkloriques slovaques. L'auteur est également conseiller au cabinet du Ministre wallon des affaires sociales et de la santé, ceci pour la politique des personnes handicapées, de la famille et du 3^e âge.



**Non marchand
slovaque**

Mais c'est sans doute à titre personnel qu'il s'exprime dans ce document très fouillé sur l'accord non marchand wallon¹⁴. On ne peut qu'être impressionné par l'ampleur de ce travail, qui témoigne sans aucun doute de la complexité institutionnelle parfois hallucinante de notre Belgikistan.

L'ensemble du texte est divisé en sept chapitres, le premier introduisant la PROBLEMATIQUE GENERALE DES ACCORDS DU NON MARCHAND en Belgique et les six autres détaillant le contenu de l'accord wallon sur le plan BAREMIQUE et salarial, l'aménagement de FIN DE CARRIERE, l'amélioration des CONDITIONS DE TRAVAIL DES OUVRIERS et, in fine, la FORMATION.

Le chapitre introductif permet de situer l'accord wallon dans le CONTEXTE PLUS GENERAL des accords conclus avec le secteur non marchand en Belgique. L'auteur y trace d'abord la genèse, les objectifs et le contenu de l'accord au niveau fédéral, ce qui l'aide à situer l'approche globale de la problématique du non-marchand, et notamment les différences entre les approches syndicales (plus transversales) et patronales (plus sectorielles). Ceci lui permet ensuite d'aborder l'accord wallon, ses partenaires, ses revendications et son contenu. Un intéressant tableau permet de comparer les différents accords conclus en 2000 et 2001 : fédéral, wallon, communauté française et région bruxelloise.

Les deux chapitres suivants concernent l'harmonisation BAREMIQUE, ceci selon une approche GENERALE et une approche SECTORIELLE. La première détaille les secteurs et le nombre d'emplois concernés, ensuite la méthode de travail et le calendrier de mise en œuvre pour l'harmonisation. Il développe ensuite l'impact budgétaire et la conversion des échelles barémiques. L'approche sectorielle comprend à chaque fois un sous-chapitre par CP ou SCP : 305.02, 318.01, 319.02 (avec subdivision en trois secteurs), 327 et 329. Le quatrième chapitre traite de l'harmonisation salariale des PRC selon l'accord non marchand wallon, le décret APE - statut unique pour tous les travailleurs concernés par les différents PRC - et la situation particulière des travailleurs PRIME.

Les trois derniers chapitres abordent des aspects plus « qualitatifs », comme l'aménagement de FIN DE CARRIERE, l'amélioration des CONDITIONS DE TRAVAIL DES OUVRIERS et la FORMATION. En ce qui concerne les fins de carrière, M. DAVAGLE retrace le contexte, notamment démographique, et les mesures prises au niveau fédéral et bruxellois avant d'aborder les projets wallons, soit les Plans TANDEM 1 et TANDEM 2¹⁵. Rappelons que c'est ici qu'est abordé un aspect particulier du TUTORAT lié à la fin de carrière, forme d'accompagnement en milieu de travail par ailleurs présent dans l'accord fédéral et communautaire. Le chapitre relatif aux ouvriers concerne la suppression du jour de carence, la revalorisation salariale des ouvriers des ETA et la qualification du contrat de travail des aides familiales (contrat ouvrier ou employé ?).

¹⁴ Le CRISP a malencontreusement titré « L'accord non marchand » sans préciser qu'il s'agissait uniquement de l'accord wallon. Cette bévue est corrigée en page de garde.

¹⁵ Sur ce sujet, voir notamment LA VIGILANTE de mars 2003 et avril 2004.



Le chapitre FORMATION concerne l'accès aux dispositifs de formation pour les travailleurs en réinsertion au sein du secteur non marchand, l'augmentation du niveau de qualification des travailleurs, l'incitation des travailleurs engagés dans un plan de transition professionnelle (PTP) à suivre une formation et « un dialogue entre le gouvernement et les interlocuteurs sociaux sur les formations organisées dans les secteurs ». C'est au sujet de ce dernier point que sont évoqués les « PLANS DE FORMATION » exigés des services par l'AWIPH et faisant maintenant partie des conditions d'agrément. Le Fonds ISAJH (SCP 319.02) prépare actuellement un cahier des charges pouvant, après discussion, servir de guide pédagogique pour le service d'inspection de l'agence wallonne.

Les CONCLUSIONS méritent d'être rapportées en détail, car elles mettent en évidence quelques « DYSFONCTIONNEMENTS » SPECIFIQUES AU NON MARCHAND, même si - remarque l'auteur - « l'accord s'est concrétisé en un laps de temps relativement court si l'on tient compte de la complexité du dossier ». L'auteur évoque d'abord quatre difficultés majeures :

1. Le caractère insuffisant, peu précis et peu fiable des DONNEES relatives à l'emploi¹⁶, ceci autant du côté de l'emploi « traditionnel » que des PRC. Des démarches ont été effectuées dans le cadre des accords du non marchand wallon, mais les données sont par définition fragmentées car ne sont relatives qu'aux secteurs et emplois concernés par les accords en question.
2. La situation « composite et peu construite » du secteur sur le plan SOCIAL ET INSTITUTIONNEL. M. DAVAGLE fait remarquer que « le nombre de fédérations d'employeurs sur le terrain était impressionnant ». L'exemple du planning familial est éloquent : cinq fédérations patronales pour une centaine d'emplois ! La logique de la pilierisation du système belge avec ses multiples clivages ne facilite évidemment pas les choses¹⁷.
3. La REFORME DES PRC a encore compliqué les choses, ceci par son extrême technicité et ses implications juridiques et politiques qui sont venues télescoper la négociation des accords.
4. La difficulté, résultant de ce qui précède, à mettre tous les protagonistes autour de la table afin de négocier et de dégager un accord global en respectant l'enveloppe budgétaire et la paix sociale. Ceci fut fait en organisant les négociations au niveau des commissions paritaires.

L'auteur liste ensuite une série impressionnante de « situations floues et complexes » et de « problèmes récurrents » relatifs à l'évolution du secteur associatif : réglementations touffues résultant des différentes réformes de l'Etat, incohérences et dysfonctionnements au sein de la multitude de sous-secteurs ciblant les mêmes usagers, coût et perte d'efficacité résultant de la persistance des piliers, déficit de dialogue social structuré dans certains sous-secteurs, décalage entre obligations du droit social et conditions d'agrément, hiatus entre les professionnels de terrain et les administrateurs bénévoles, etc.

M. DAVAGLE conclut son travail en pointant LES DEFIS MAJEURS qui attendent la nouvelle législature. Ceci concerne notamment la mise en place d'un dispositif de fin de carrière et « l'instauration d'une véritable CULTURE DE LA FORMATION qui entend non seulement augmenter le niveau de formation de chacun des travailleurs mais également le niveau de formation du service ».

LES CARNETS D'IRENE. PAROLES D'AIDES FAMILIALES, R. PEIGNY et J. DE RIDDER, Editions Luc Pire, collection « Voix Actives », 94 pages, 2004

Comme le présente la quatrième de couverture, *Les Carnets d'Irène* est « une fiction sincère qui retrace le parcours quotidien des Aides Familiales... qui existent bel et bien ! ». N'espérez donc pas trouver dans ce petit bouquin, bien construit et agréable à lire, un récit authentique d'une aide familiale dénommée Irène. Se situant dans le fil du « Mentir-vrai », comme Aragon qualifiait la fiction, les deux auteures ont inventé une histoire, mais à partir des témoignages entendus lors de cinq journées de rencontres avec des aides familiales. Ceci avec l'espoir que le récit soit « au plus près des paroles que nous avons récoltées », comme l'écrivent les auteures dans la préface.

¹⁶ Nous étant souvent arrachés les cheveux pour trouver des chiffres sur le nombre d'emplois d'éducateurs ou, plus largement, d'intervenants sociaux dans la partie francophone du pays, nous ne pouvons que partager ce constat.

¹⁷ Et le croisement du damier de la pilierisation avec celui des Communautés et des Régions génère un patchwork qui serait fatal à n'importe quel caméléon normalement constitué...



L'ouvrage s'inscrit dans le cadre d'une [campagne de promotion de la profession](#), mise en œuvre par le Fonds Social pour les Aides Familiales et Seniors soutenu par la Région Wallonne. L'avant-propos de J. Paschenko, président du Fonds, en situe clairement le contexte : méconnaissance du métier par les jeunes pouvant s'orienter vers lui mais aussi par le public aidé, aspiration des professionnelles à une plus grande reconnaissance, crainte de l'aide à domicile des jeunes qui préfèrent s'orienter vers le travail en institution...

Cette volonté « d'améliorer l'image des aides familiales auprès d'une large public » a donc emprunté les voies de la fiction, afin de nous plonger dans les réalités quotidiennes du métier, de son histoire, de ses joies et de ses peines. Le lecteur est donc invité à s'identifier à Irène, une aide familiale à la retraite se trouvant subitement dans la position d'être aidée à son tour. De surcroît, l'héroïne de cette aventure - qui démarre dans un hôtel en front de mer au mois de mai - a tenu toute sa vie un journal composé de 107 carnets, ce qui nous vaut de fréquents flash-back sur son histoire familiale et professionnelle. En fait, si elle se trouve seule face à la mer avec sa valise de carnets, c'est qu'on lui a demandé de témoigner de sa vie professionnelle. On ne saura jamais qui est ce fameux « on », mais gageons que le Fonds social ne doit pas être très loin.



Le récit fonctionne par une série de décentrements qui permettent de faire le tour du métier d'aide familiale selon plusieurs points de vue : Irène la professionnelle d'hier, Irène la bénéficiaire d'aujourd'hui, Hammadi l'aide familial subsaharien, Guillaume le kiné, Marie l'assistante sociale, Françoise l'aide familiale, Marcelle qui décidera de la vocation d'Irène... Il est même question du Chef du Monde ! A vrai dire, un personnage joue un rôle central, lui qui voit les choses de très près et de très loin, et craint *la disparition de la parole*. A vous de le découvrir.

Pour plus d'infos sur la campagne du Fonds social : <http://www.lesaidesfamiliales.be>

5. Travaux en cours et en projet dans les Fonds

□ Etudes transversales

1. Etudes disponibles

- Les études exploratoires sur la problématique de la SUPERVISION, de la VALIDATION DES COMPETENCES et du TUTORAT sont disponibles en FORMAT PDF sur simple [demande](#).

□ Etudes et projets spécifiques

1. CP 305.2 - Fonds des Milieux d'accueil de l'enfance

- Une **journée d'information sur le Maribel Social et le Fonds de Formation** est programmée pour le jeudi 28 octobre 2004. L'ensemble des institutions y seront conviées.
- Le Fonds prépare la mise en place d'un **programme de formation en secourisme** (premiers secours et réanimation pédiatrique) pour les milieux d'accueil. La réalisation est prévue à partir de septembre 2004.

2. CP 305.2 - Fonds des Etablissements et services de santé

- Une matinée d'information sera organisée le 24 septembre. Elle vise à présenter le projet de **Plan de Formation** (vidéo et brochure) et le programme **Qualiditas**. Il s'agit d'un programme de formation pour 3 ans, composé de différentes thématiques (notamment : gestion des émotions et



du stress, confrontation au multiculturel, évolution des familles...). Toutes les institutions y seront conviées.

- **Supervisions collectives en PSE** (Promotion de la Santé à l'École) : possibilité pour les services PSE de réaliser un accompagnement d'équipe avec l'aide financière du Fonds social. Les candidatures sont attendues pour juillet 2004.

3. SCP 318.1 - Services d'aides familiales à domicile

- Le Fonds a lancé **une Campagne Média** dont l'objectif est de favoriser le recrutement d'aides familiales en Wallonie et à Bruxelles. Cette campagne a comporté différents volets :
 - Une CONFERENCE DE PRESSE le 11 mai.
 - Des SPOTS RADIO du 12 mai au 20 mai.
 - Des DEPLIANTS ET DES AFFICHES, disposés dans tous les lieux susceptibles d'amener le public cible à la formation d'auxiliaire polyvalente.
 - Un livre, « LES CARNETS D'IRENE », distribué gratuitement à toutes les aides familiales et vendu en librairie pour le surplus. Pour le contenu du livre, [voir le compte-rendu plus haut](#).

Cette campagne s'est passée en même temps que celle menée au niveau fédéral pour les titres service, ce qui a généré quelques confusions. Une nouvelle action par la radio sera dès lors menée en septembre !

- Le Fonds organise une **Journée bilantaire sur le tutorat** le 15 juin 2004. Son objectif est de faire le bilan des pratiques de tutorat après un an de mise en place du système pour :
 - Dégager des besoins de complément de formation pour les tutrices
 - Dégager, éventuellement, de nouvelles modalités dans les pratiques de tutorat
 - Relever l'adéquation ou l'inadéquation entre la formation de base et l'exécution du travail à domicile
- **Convention Enseignement de Promotion Sociale.** Dans le cadre des titres services et l'agrégation des services d'aides familiales, il existe un besoin non négligeable pour le secteur de FORMER DES AIDES MENAGERES. Un appel important sera dès lors fait en 2004 et 2005 dans le cadre de la Convention Promotion Sociale.
- Le Fonds assure également la prise en charge de la **prépension à 52 ans** pour les entreprises reconnues en difficultés. Actuellement, les deux plus gros services de Bruxelles sont concernés.

4. SCP 319.02 - Fonds social ISAJH (Institutions et Services d'Aide aux Jeunes, aux adultes et aux Handicapés)

- **Bourses aux Echanges** avec accompagnement d'équipe : un dépliant sera envoyé à l'ensemble des organisations de la SCP 319.02, ceci début juin 2004. Cette année l'ensemble des services relevant de la SCP pourront participer à ce dispositif selon les **mêmes modalités**.
- **Educ'actions : Le 19 octobre, à La Marlagne**, 33 projets partageront leurs expériences positives avec tous les acteurs intéressés de la SCP 319.02. Actuellement, les projets sont en pleine phase de préparation.
- **Le dispositif « Plan de Formation » est en chantier.** Une brochure et une vidéo sensibilisant les organisations à ce qu'est un véritable « Plan de Formation concerté et pluriannuel » seront disponibles FIN JUIN (la brochure) et FIN SEPTEMBRE (la vidéo). Par la suite, une sensibilisation ciblée des différents acteurs, un accompagnement des équipes, la mise à disposition d'une boîte à outils viendront compléter ce dispositif.

5. Fonds Old Timer

- Voir l'encadré ci-dessous, relatif à une enquête menée par le Fonds auprès de 90 travailleurs ayant postulé pour le PLAN TANDEM 1.



6. CP 329 - Fonds social du [secteur socioculturel et sportif](#)

Fort de ses expériences en 2002 et 2003, le Fonds social socioculturel et sportif a relancé en avril un **appel à projets en trois volets** :

- **Accompagnement d'équipes** : un financement permet à l'équipe de se faire accompagner par un extérieur pendant 4 journées, afin d'entreprendre une démarche de réflexion interne.
- **Échanges d'expériences professionnelles** : ce volet allie l'accompagnement de l'équipe avec un échange à l'extérieur uni- ou multilatéral, et un soutien éventuel à la coordination pour une structure fédérative.
- **Tutorat en situation de travail** : le Fonds finance des journées de tutorat d'intégration, de développement ou d'insertion à destination de nouveaux travailleurs ou de ceux qui sont engagés dans un processus de développement de leur savoir-faire professionnel.

Les CANDIDATURES sont à rentrer pour le 31 mai 2004, une seconde phase est prévue fin octobre. Tous les projets devront être terminés au 30 juin 2005.

□ **Tutorat et fin de carrière : de faux amis ?**

Plusieurs projets, dans le cadre ou non des accords du non-marchand¹⁸, associent plus ou moins directement aménagement de fin de carrière et tutorat. Que ce soit dans les secteurs de l'aide aux personnes handicapées ou des adultes en difficultés en Région wallonne (PLAN TANDEM 2), de celui des aides familiales¹⁹ ou des milieux d'accueil de l'enfance, le souci commun est de favoriser le transfert de compétences entre générations et de valoriser, voire de « soulager » la fin de carrière des aînés.

Certains de ces projets sont dès lors réservés, sur leur versant tuteur, aux travailleurs de plus de 50 ans. Ce « passage de témoin » entre générations, auquel on veut parfois réduire le tutorat, pose cependant problème, même s'il paraît à première vue frappé au coin du bon sens.

Comme nous l'avons signalé dans deux études récentes²⁰, le tutorat dans ses diverses composantes est une pratique de construction de compétences en milieu de travail qui ne se réduit pas à un « transfert de compétences » entre deux générations de travailleurs, loin de là.

- ❖ Tout d'abord, parce plusieurs modalités de tutorat n'impliquent pas que le tuteur remplace le tuteur. C'est le cas dans le tutorat de formation d'élèves stagiaires et dans celui de personnes en insertion socioprofessionnelle. Et même dans le tutorat d'intégration de nouveaux travailleurs, il n'est pas du tout nécessaire que le « nouveau » remplace « l'ancien ».
- ❖ Ensuite parce que le tutorat est éminemment formateur pour les tuteurs eux-mêmes, comme de nombreuses études l'ont mis en évidence depuis longtemps. Un des premiers arguments pour le développement du tutorat en milieu scolaire était d'ailleurs ses vertus pédagogiques pour les tuteurs. Comme l'écrit un spécialiste du tutorat en milieu de travail²¹ : « Les salariés devenus tuteurs sont amenés, parfois pour la première fois, à expliquer leur travail à d'autres. Cette activité d'explication des pratiques conduit à développer un regard sur soi, sur ses pratiques et sur ses propres capacités d'action par une prise de recul vis-à-vis de l'action. Il s'agit de la production d'une meta-compétence ».
- ❖ Enfin, il n'est pas certain que des travailleurs âgés soient les plus aptes à assumer la position de tuteur, surtout s'ils connaissent un certain degré de fatigue et de lassitude professionnelle. De plus, n'ayant pour la plupart d'entre eux jamais été en position d'expliquer leurs pratiques à d'autres, il n'est pas acquis qu'ils puissent le faire d'entrée de jeu passé le cap des 50 ans. Tout autre chose est le rôle de tuteur assumé après 50 ans, mais *après avoir exercé une fonction similaire* avant cet âge.

¹⁸ Le tutorat est une des composantes des accords du non-marchand au niveau fédéral et communautaire. Pour plus de détails, voir plus haut le compte-rendu du Courrier Hebdomadaire (CRISP) de M. DAVAGLE sur ce sujet.

¹⁹ Dans ce cas particulier, la tutrice doit avoir dix ans d'expérience dans le même service.

²⁰ *Le tutorat en milieu de travail. Une pratique pédagogique à double effet*, APEF asbl, 2004 et *La formation des accueillantes des milieux d'accueil de l'enfance par le tutorat*, FIMS asbl, 2004.

²¹ R. WITTKORSKI in *Evolution des compétences professionnelles des tuteurs par l'exercice du tutorat*, dans Recherche et formation n° 22, 1996.



Il nous apparaît dès lors inapproprié de réserver la fonction de tuteur aux travailleurs âgés et d'en priver les travailleurs expérimentés âgés de moins de 50 ans.

Bien au contraire, ces vertus formatives pour les tuteurs devraient bénéficier aux travailleurs en milieu de carrière et leur permettre de connaître un développement de leur activité grâce au recul critique et aux compétences pédagogiques que leur procure la position de tuteur.

Une enquête réalisée par le FONDS OLD TIMER vient utilement éclairer et illustrer cette question. Un questionnaire fût récemment envoyé à 90 travailleurs ayant postulé pour le PLAN TANDEM 1 (crédit mi-temps après 50 ans), ceci pour connaître leur intérêt pour le tutorat dans le cadre du PLAN TANDEM 2. Seulement 27 personnes envoyèrent une réponse et, parmi celles-ci, 8 déclarèrent leur intérêt pour le tutorat. UN SEUL travailleur a actuellement fait une demande au Fonds pour l'exercer effectivement.

Il est frappant de constater que sur ces 8 personnes, 6 sont des hommes (alors que les secteurs concernés ont un taux de travailleurs féminins très élevé) et 4 occupent une fonction dite à responsabilité (dont deux directeurs). Un éducateur de nuit se déclare intéressé par le tutorat. Une éducatrice répond aussi favorablement, mais la lecture de ses commentaires donne le sentiment qu'elle a compris la notion de « tutorat » comme l'accompagnement de personnes handicapées et non de travailleurs.

Les 19 personnes qui répondent négativement font souvent état de leur fatigue professionnelle ou de leur désir de consacrer leur temps libéré par le crédit mi-temps à leur famille et leurs loisirs, voire tout simplement à leur santé.

Comme l'écrit l'un d'eux : « Cette mesure arrive trop tard mais elle est intéressante pour les jeunes qui peuvent s'y préparer ». Et un autre de renchérir : « Ne peut-on imaginer que le tutorat concerne les moins de 50 ans ? Les éducateurs après 30 ans de carrière sont fatigués et n'ont plus envie de faire du tutorat ». Ce que confirme le dernier témoignage d'une éducatrice : « Du côté du travailleur âgé, on a aussi nos petits problèmes de santé ; les horaires tellement fluctuants ne nous ont pas permis une hygiène de vie correcte. Tout cela se paye. Bref, le mi-temps m'emplit de joie mais le tutorat, non, je ne saurais plus ».

Bernard DE BACKER avec le concours de Philippe CULOT (Fonds Old Timer)

PROCHAIN NUMERO : SEPTEMBRE 2004
BONNES VACANCES ...
... SI VOUS LE VOULEZ BIEN !