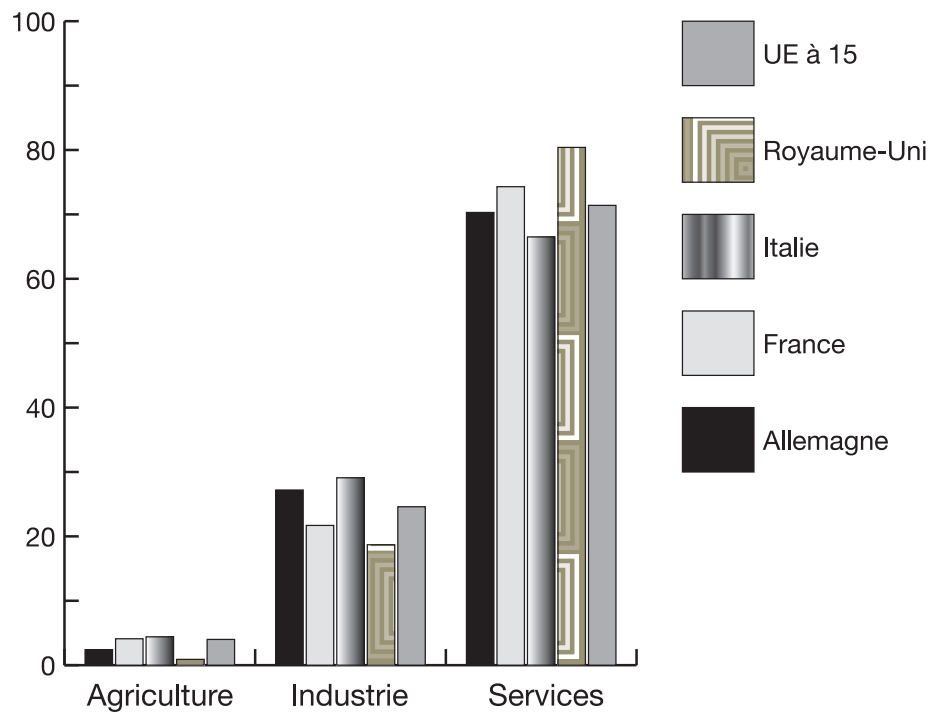


Les services : contours du secteur

« Mes gages, mes gages » Don Juan

Courbes, croquis

La population active par secteur en 2003 (en %).



Source : Eurostat

**La chaîne de services selon Alfred Sauvy (1898-1990) :
un circuit de travail permettant une création d'emplois infinie ?**

Détenteur initial —————> Secrétaire —————> Conseiller en loyers —————>
Garde-malade —————> réparateur de télévision —————> leçons de ski

Questions : quoi, qui ?

1 La mesure du secteur des services

A • C comme Comptabilité nationale

La Comptabilité nationale désigne le système comptable permettant une représentation quantitative simplifiée de l'économie et donc de repérer la contribution des secteurs et des branches à la valeur ajoutée, l'emploi...

Les services ont un caractère péjoratif

Ceci est posé dès les physiocrates du XVIII^e siècle. Leur chef de file François Quesnay (1694-1774), dans son *Tableau économique* (1758), considère ainsi que tous les « actifs », dirions-nous aujourd'hui, autres qu'agricoles, forment la classe stérile. L'un des pères de l'économie classique, Adam Smith (1723-1790), qui a d'ailleurs eu l'occasion de rencontrer Quesnay, partage ce type de préjugés dans les *Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations*, ouvrage paru à la fin du XVIII^e siècle et connu sous le titre *La Richesse des nations*. Smith y distingue le « travail productif », créateur de valeur ajoutée et le « travail improductif » stérile¹. Si un homme s'enrichit du travail d'ouvriers, il s'appauvrit d'entretenir des domestiques. Plus grave : si produire des biens relève d'un travail productif, produire des services relève d'un travail improductif, inutile voire parasite. La preuve, c'est qu'un travail de service ne peut se stocker, et ne peut donc être consommé en différé. C'est la théorie du service mort-né. « [Les] services [du domestique] périssent généralement à l'instant même de leur accomplissement et laissent rarement après eux quelque trace ou valeur. » Bref, la production de biens immatériels comme les services est improductive. Pourtant, Smith donne involontairement des arguments en faveur de la production de services lorsqu'il définit la richesse d'un homme comme dépendant de sa capacité à acquérir « les choses nécessaires, commodes ou agréables à vivre². » Smith pensait sans doute à des biens matériels et palpables. À l'aune de nos sociétés contemporaines, ce sont pourtant souvent l'achat de services, par essence immatériels, qui contribuent au niveau de vie, bref à la richesse...

1. *La Richesse des nations*, livre 2, chapitre 3.

2. *Ibid.*, livre 1, chapitre 5.

La contribution des services à la valeur ajoutée¹

Elle est (ou a été) probablement sous-estimée dans le passé. Il y a identité de vue entre les présidents du Conseil de la IV^e République, les projets gaulliens et même des ministres apparemment opposés comme Raymond Barre et Laurent Fabius. L'ancien Premier ministre ne rendait-il pas discrètement hommage à Fabius ministre de l'Industrie au début des années 1980 en déclarant que « le gaullisme industriel avait du bon » ? Il semble bien que la comptabilité nationale elle-même ait en France été conçue avec ces préjugés, faussant du même coup, sous-estimant pour le moins, les performances du secteur des services².

Les services marchands non financiers

En France, l'INSEE fait désormais des coupes fines à l'intérieur du secteur des services. L'INSEE définit ainsi les services marchands non financiers comme les activités tertiaires marchandes hors commerce, transport, location immobilière, assurances et organisme financiers. (Cf. *infra*.) Charpin, Directeur général de l'INSEE, a récemment signé un article intitulé « Statistiques et tertiarisation : services compris³ », où il reconnaissait que les services n'avaient pas été suffisamment bien mesurés pour rendre compte de leur réalité économique. Fin 2004, 40 % de la production de services aux entreprises peuvent désormais faire l'objet en France d'indices trimestriels, à l'image de l'industrie.

B • I comme illusoire : Invisibles ? Immatériels ? Inutiles ?

Adam Smith définit volontiers les services comme « improductifs. » Mais l'ensemble du secteur, comme souillé du péché originel, semble marqué du sceau de l'illusoire.

Invisibles

Un service est invisible. C'est ce caractère-là qui avait frappé Smith et fait douter de son utilité ou du moins de sa capacité à fournir de la valeur ajoutée. Dans nos économies contemporaines soucieuses de comparaisons, l'approche des services pose ainsi des problèmes spécifiques en termes de fiscalité par exemple. Le fisc s'intéresse d'autant plus à ce secteur qu'il est invisible et ne laisse donc pas de trace de transactions. Quel agent peut se vanter de n'avoir jamais payé pour un service non déclaré au fisc ? Qui n'a jamais payé « au noir » une garde d'enfants, un peintre, un plombier, un jardinier, une consultation ou une leçon particulière ?

Immatériels

Un service est immatériel. Les actifs et les sociétés de services d'aujourd'hui en arrivent expérimentalement à la même intuition que celle d'Adam Smith : un service meurt dès lors qu'il est consommé. Comment dès lors se positionner et marquer sa différence avec ses concurrents ? Les services, biens immatériels, posent des problèmes spécifiques de normes et qualité. Il est finalement assez simple de s'entendre sur la qualité d'un

1. André VANOLI, *Une histoire de la comptabilité nationale*, La Découverte, Repères, 2002, 655 p.
2. Jacques MARSEILLE, « Personne n'avait prévu l'échec de l'économie soviétique », *L'Histoire* n° 185, février 1995.
3. *Les Échos*, 9 septembre 2004.

produit industriel comme une automobile par exemple : qualités routières, de sécurité active et passive, des matériaux, de l'insonorisation... constituent des critères faciles à définir et harmoniser. Les choses sont bien plus délicates en matière de services : qu'est-ce qu'une « bonne » banque, qu'une « bonne » compagnie d'assurances, qu'une « bonne » société de services informatiques ? Les entreprises de ce secteur, soucieuses de transparence et de comparaison, et soucieuses de dépasser le seul critère prix sur lequel se focalisent les clients, se sont ainsi récemment lancées dans une politique de normes, comme les normes ISO pour des réseaux de distribution et de vente (vente et réparation automobile, agences d'assurance...) en France. De même, les normes comptables changent à l'échelle européenne afin de permettre une meilleure transparence et une meilleure information financière : c'est le cas des normes IAS (International Accounting Standards et IFRS (International Financial Reporting Standards).

Inutiles

Il ne s'agit pas ici de replacer les services dans le cadre de la théorie économique, comme par rapport à l'approche marginaliste (cf. Chapitre II). Il s'agit de prendre le point de vue de l'agent économique lambda et de se demander : les services que j'achète sont-ils utiles ? On pense d'abord aux services liés à la vente d'un produit, industriel par exemple, services bien souvent et générateurs de marges. Tel client n'achète plus un ordinateur mais une solution de services informatiques globale incluant la mise en service, l'assistance à domicile, le renouvellement de matériel... Tel autre client n'achète plus une automobile mais un contrat de services groupés reprise-crédit-entretien-mobilité-assurance-reprise in fine. Ces services sont-ils des accessoires de la vente et par là même suspects de plomber la facture du client, inutiles en un mot, ou apportent-ils un réel service supplémentaire ? Cette approche peut également être valide dans le cadre d'une analyse de coûts d'une entreprise comme celle que font des managers spécialisés dans les coupes sombres destinées à revigorer les profits : les « cost killers », littéralement les « tueurs de coûts ».

C ● P comme Prix, Paiement, Profit des services

Prix

Le prix désigne la valeur marchande d'un bien ou d'un service. Pour que le prix puisse être fixé, il faut qu'il y ait une relation d'échange entre un producteur et un utilisateur distincts. Dans une économie de marché, les prix dépendent théoriquement d'un processus d'ajustement entre offre et demande. Qu'en est-il pour les services ? La décomposition du prix d'un service repose sur des éléments beaucoup moins faciles à déterminer que pour le prix d'un produit industriel : matière première, énergie, main-d'œuvre, transport... Le prix des services s'évalue dans des (renouvellements de) contrats, des honoraires... bien moins visibles que des étiquettes. Cela éclaire la récente polémique sur la « surfacturation » réelle ou supposée des services bancaires en France lancée par une association de consommateurs : comment déterminer le coût d'une carte de crédit, d'un dossier de prêt, d'une fermeture de compte ? Le débat porte en fait sur le coût de produits marginaux, de services accessoires de nouveau, car les banquiers et les assureurs arrivent assez bien à cerner et donc à tarifier les « risques » – ils emploient ce même terme technique pour désigner leurs clients – selon qu'ils leur prêtent de l'argent ou leur vendent des garanties. En matière d'assurance par exemple, les prix reposent sur des bases scientifiques.

Statistiquement, un très bon risque automobile en France est celui d'une conductrice, qui conduit depuis plus de dix ans, mère de deux enfants au moins et qui habite un espace urbanisé. On pourrait affiner encore en fonction de l'âge et du type de véhicule, de la possession d'un garage... Les tarifs en matière de services d'assurance sont cycliques parce que soumis à des attaques cycliques de la concurrence qui jouent sur le levier prix pour attirer des clients et à des cycles de sinistres qui pèsent sur les prix également.

En réalité, les ententes sur les tarifs entre grandes firmes et les arbitrages des pouvoirs publics restreignent fréquemment la liberté tarifaire. Le cas des assurances en France est ici un cas d'école. À peine installées en France, les Compagnies d'assurance créent en 1830 une assemblée plénière pour cerner le grand marché du XIX^e siècle, le risque incendie : le « tarif rouge ». À l'aide des informations mutualisées, elle propose à ses membres un tarif indicatif – il ne s'agit donc pas d'un tarif commun défini par une entente ou un cartel – de 1830 jusqu'aux années 1990 ! À cette date, Kessler le patron libéral de la Fédération française des sociétés d'assurance décide de le supprimer. Entre-temps, on aurait pu citer des exemples de blocage de prix des primes par l'État au nom de la lutte contre l'inflation dans les années 1950 ou 1970, de taxation, opération blanche pour l'assureur mais pas pour l'assuré, ou de sur cotisation au titre de garanties attentats ou catastrophes naturelles.

Paiement

Le paiement des services a enrichi le vocabulaire des économistes. À la fin du *Don Juan* de Molière, le valet Sganarelle pleure non pas son maître emporté en enfer mais ses « gages » qui ne lui seront jamais payés : le mot renvoie aux sommes dues aux domestiques. Les « appointements » désignent depuis 1680 un salaire fixe pour un emploi au mois, à l'année, en général fixe : il est particulièrement usité pour les employés, figure sociale emblématique du secteur des services (cf. Chapitre II). Les « honoraires » s'emploient depuis 1747 pour désigner une rétribution donnée en échange de services d'une profession libérale tel un médecin, un avocat. La « rémunération » désigne l'argent reçu en contrepartie du prix d'un travail, singulièrement de service. Un « courtage », un « pourcentage », une « commission » désignent des modes de rémunération souvent anciens – le mot « courtage » date de 1248... – très fréquents dans les services marchands financiers (courtier en assurance, cambiste, agent de change...) ou non financiers (agent immobilier, commercial...). Les « agios » sont un terme courant pour désigner les conditions d'« escompte », tandis que les « intérêts » désignent le coût du service lié au prêt ou à la rémunération d'argent dans la Banque. Les « primes » ou « cotisations » correspondent au paiement de la garantie d'un contrat d'assurance, les « indemnités » au dédommagement versé par l'assureur en cas de sinistre.

Profit

a. La loi d'Engel

La loi d'observation établie par le prussien Engel pose que plus le revenu augmente, plus la part relative des dépenses alimentaires diminue¹.

1. Pierre DALLEMNE et Luc LECRU, *op. cit.*, p. 9.

b. La théorie du déversement de Sauvy

Sauvy s'appuie sur l'augmentation du niveau de vie pour élaborer la chaîne de services et la théorie du déversement¹. Alfred Sauvy est un démographe français né en 1898 qui a créé et dirigé en 1945 l'Institut National des Études Démographiques. Il est sans doute représentatif de cette nouvelle génération d'experts technocrates sensibilisés à l'expertise au service du politique par la crise des années 1930 : il appartient en 1938-1939 au cabinet du ministre des Finances Paul Reynaud, conservateur lucide envers la menace nazie. Intellectuel prolifique infatigable, il produit jusqu'à sa mort en 1990 pour les revues scientifiques, les étudiants (HEC, ENA...), les journaux. Inventeur de l'expression « Tiers-monde » en 1952, il reste l'auteur de deux sommes : *Théorie générale de la population* (1963-1966) et *Histoire économique de la France entre les deux guerres* (1984). Sauvy constate d'abord que le niveau de vie des populations françaises, représentatives du monde développé, n'a cessé d'augmenter depuis la Révolution industrielle : il en veut pour preuve l'évolution comparée des salaires et du coût de la vie en France de 1800 à 1910. Sauvy s'intéresse ensuite à la question de l'emploi et du travail. Pour étudier « le circuit de travail », Sauvy pose le principe d'une « chaîne de services » (voir le schéma en début de chapitre). Apparemment, il s'agirait d'un « circuit optimal » permettant de créer un nombre d'emplois « illimités » dans la mesure où préalablement « la subsistance des hommes est assurée. » Sauvy aurait-il trouvé la solution au chômage qui inquiète nos sociétés développées ? Il s'empresse de relativiser : « l'homme ne peut pas uniquement vivre de services purs* » car « les services purs sont en nombre limité dans la société. »

La théorie du déversement en est le corollaire. La hausse du niveau de vie associée aux progrès techniques implique un transfert de la demande. Globalement, à la fin du XX^e siècle, le déversement de l'emploi privé se fait du secteur secondaire vers les services, et n'offrirait pas au plan de l'emploi tous les avantages présumés par le schéma de la chaîne des services selon Sauvy.

c. La Taxe à la Valeur Ajoutée

La Taxe à la Valeur Ajoutée est un impôt indirect de la consommation assis sur la valeur du produit, d'où son nom. L'État, en France du moins, n'a intégré les services à la TVA que tardivement. Instituée en 1954, la Taxe à la Valeur Ajoutée n'est aussi étendue aux commerces et aux services qu'en 1968. L'instauration de la TVA peut également s'interpréter comme une volonté de cerner le secteur des services et de limiter la fraude.

2 Les services face à la question de la productivité et du travail

A • Les services, contre-modèle de productivité selon Jean Fourastié

Jean Fourastié historien de la croissance économique

Jean Fourastié est un économiste hors pair quant à la richesse, l'accessibilité et la longévité de sa production scientifique. Il touche le grand public tardivement, en 1979, lorsqu'il publie son best-seller *Les Trente Glorieuses*. Le sous-titre était évocateur : *la révolution*

1. Alfred SAUVY, *La machine et le chômage*, Dunod, 1980, reprint in *La vieillesse des nations*, Gallimard, Tel, 2000.

invisible de 1946 à 1975. En comparant deux villages que tout oppose, Madère et Cessac, Fourastié voulait faire prendre conscience aux Français de la hausse spectaculaire de leur niveau de vie en à peine plus d'une génération. Le lecteur découvre que Madère et Cessac ne sont en réalité qu'un seul et même lieu, Douelle en Quercy. Le secteur des services y a par exemple explosé : 10 % des actifs en 1946, 50 % environ en 1975. Au cœur d'un bourg de campagne, ce sont bien les employés de bureaux, de banque, d'administrations publiques ou de commerce, les commerçants et instituteurs qui dominent chez les actifs.

Jean Fourastié, historien des services

Jean Fourastié, a été très tôt attentif à l'émergence des services. Il est pionnier dans l'étude de l'assurance : il enseigne aux assureurs pendant l'Occupation, analyse attentivement les rapports de l'État et des Compagnies (1944), s'inquiète de la solvabilité et partant de la puissance des firmes françaises d'assurance dans un contexte d'inflation (1948). Il écrit pourtant dans *Les Trente Glorieuses* : « Sur une très longue période pourtant (un siècle) la majeure partie de l'industrie (secondaire) a marqué un progrès technique plus rapide que l'agriculture. La majeure partie des services n'a enregistré qu'un progrès technique nettement plus lent (tertiaire)¹. » Fourastié partageait peut-être avec les technocrates de sa génération le mépris pour les services. Or ce sont ces technocrates qui, en France, commencent de peupler les ministères dans les années 1930 et surtout après 1945. Fourastié devient ainsi conseiller au Commissariat général du Plan, l'année de sa création en 1945 – qui est aussi celle de l'ENA.

Jean Fourastié, historien de la productivité

Fourastié a également, dans son ouvrage *La productivité* rééditée onze fois depuis 1952², longuement réfléchi aux mutations du travail et la création de richesses qui en découlait. Dans sa réflexion sur l'Histoire des prix, Fourastié avait démontré que ceux-ci étaient affectés d'une baisse constante en longue durée. Ce mouvement de longue durée était indéniable si l'on mesurait le prix d'un bien à acquérir en temps de travail nécessaire à l'acquisition de ce bien. La baisse des prix autorise abondance, saturation et nouvelle demande, de services par exemple.

C'est là qu'intervient la réflexion sur la productivité, de prime abord défavorable aux services. Prenant l'exemple du coiffeur, il démontre que les gains de productivité ont été nuls depuis l'Antiquité. C'est que la productivité est un corollaire du progrès technique : aucun instrument n'a révolutionné ce service depuis l'Empire romain.

B • Productivité, réduction du temps de travail et développement des services

Gains de productivité : « les gains de productivité constituent, pour une économie, le rapport entre le volume de la production et le volume des moyens mis en œuvre pour l'obtenir³. »

1. *Les Trente Glorieuses ou la révolution invisible de 1946 à 1975*, Fayard, 1979, réédition Hachette Pluriel, p. 204.

2. Jean FOURASTIÉ, *La productivité*, PUF, Que sais-je ?, 1952, 11^e réédition 1987, épuisé.

3. Pierre DALLEENNE et Luc LECRU, *op. cit.*, p. 9.

Temps de travail

Le temps de travail est mesuré par les syndicats en volumes quotidiens ou hebdomadaires. « La journée de 8 heures » est une grande revendication dans la France de la Belle Époque, légale en 1919. La semaine de 40 heures rime avec Front populaire, celle de 35 heures avec Jospin (2000). Les économistes mesurent plutôt la durée annuelle du travail, les sociologues et les historiens sont sensibles aux nouveaux rythmes de travail : travail de nuit, intérim...

La baisse du temps de travail est régulière dans les pays industrialisés : environ 3 000 heures par an en France en 1900, 1 500 en 2000 – un peu moins en Allemagne, 1 800 aux États-Unis et au Japon. Cette baisse permet de dégager du temps de loisir et favorise l'émergence des services : qu'on songe au dynamisme de secteur comme le tourisme ou le bricolage. Cette tendance est conforme aux analyses de Sauvy sur le déversement et la chaîne de services comme circuit de travail sans cesse renouvelé, et donc créateur d'emplois.

Productivité

La hausse de la productivité favorise indirectement les services. Autant la productivité des services paraît douteuse à Fourastié, autant les gains de productivité quasi généraux permettent indirectement le développement de services. C'est que gains de productivité riment avec hausse du niveau de vie. Les Français de 1906 consacraient 5 % de leurs dépenses de consommation en services, tandis que ce même poste représentait environ 40 % de leurs dépenses en 2000.

Les gains de productivité concernent également les services. On se rappelle du raisonnement de Fourastié. La productivité est finalement le reflet du progrès technique. À cette aune-là, les services paraissent peu performants si l'on en juge par l'exemple du coiffeur, en porte-à-faux par rapport à l'évolution de l'économie. C'est pourtant oublier que le travail de bureau par exemple a fait des gains de productivité liés à la diffusion de la machine à écrire, puis de l'ordinateur et de l'informatique, d'Internet enfin.

La démographie

La démographie étudie les comportements des populations et leur histoire. Les démographes s'intéressent donc souvent à l'économie : Sauvy hier, Michel Godet aujourd'hui. Ce dernier souligne la corrélation productivité-démographie¹. Ce serait pour lui l'explication majeure du décrochage de productivité États-Unis/Europe depuis les années 1990, de la crise et du recul du Japon lors de la « décennie perdue » des années 1990 également. De ce point de vue, la position de l'Europe et de l'Union européenne, économie dont la valeur ajoutée, l'emploi, repose désormais beaucoup sur les services, est fragile à terme. Inversement, le dynamisme de la population américaine serait un atout maître et durable. On ne peut pourtant nier que, paradoxalement, le vieillissement associé à un bon état de santé de ces populations âgées, générera demain des marchés de services spécifiques aux seniors.

1. « Productivité : n'oublions pas la démographie », *Les Échos*, 19 avril 2004.