

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux

[La position du secteur non marchand à l'intersection entre le social et l'économique]

- Les enjeux du non marchand:
 - Enjeux externes
 - Enjeux internes
- L'enjeu externe majeur:
 - « Tertiarisation et précarisation »

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

[L'essor du secteur des services et ses effets pervers]

- En quelques dizaines d'années: le secteur des services a connu un essor considérable.
- Cette croissance touche non seulement les entreprises lucratives mais également les secteurs publics et de l'économie sociale.
- Il ne s'agit pas de la seule montée des activités de services, mais d'une nouvelle manière de produire, de consommer et de vivre en société → « société de services ».
- La marchandisation des services est quelque chose de relativement neuf dans l'histoire économique.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Développement des services ~ enjeu pour la grande majorité des entreprises, qui y voient une manière de déployer leurs activités ou d'accroître leur compétitivité.
- Les progrès technologiques, l'augmentation de la productivité et l'internationalisation des échanges participent à intensifier la concurrence commerciale → Les services ~ une réponse à la pression du marché, dès lors qu'ils font la différence entre les entreprises.
- °Panoplie de services pour accompagner les marchandises mais aussi °prolifération des activités pures de services (externalisation), aussi grâce à des évolutions sociétales telles que l'augmentation du temps libre et le travail féminin, créateurs de nouveaux besoins.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Le développement des services est aussi une manière de maintenir le montant global de l'emploi.
- Au-delà du volume d'emploi, il y a l'enjeu de leur qualité: Si la tertiariation de l'économie est une opportunité pour l'emploi, elle contribue également à sa précarisation.
- Les activités de services doivent répondre à des besoins fluctuants, difficilement prévisibles et parfois saisonniers. Or, à l'inverse des biens, les services ne peuvent être stockés et doivent être « produits » dans l'immédiateté.
- Ceci implique une adaptabilité de la production et donc des travailleurs avec des effets positifs ou négatifs sur la qualité de l'emploi.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- La satisfaction d'une demande instable signifie également le recours au chômage technique, travail intérimaire, développement de contrats temporaires ou d'autres types d'emplois plus précaires.
- La libéralisation européenne des services renforce encore cette tendance.
- Par ailleurs, la production de services exige des compétences importantes en termes de savoir-faire mais aussi de savoir-être
 → enjeux considérables en terme de formation et d'accompagnement → moyens humains et financiers suffisants sont nécessaires → prise de conscience des employeurs et des pouvoirs publics est nécessaire.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Un travail important reste à réaliser sur la valorisation de certains métiers liés aux services (en termes de conditions de travail mais aussi d'image) et sur leur professionnalisation.
- La qualité et la satisfaction des consommateurs = déterminants de la compétitivité de l'entreprise.
- Ce souci croissant touche aussi les services non-marchand, y compris les services publics.
- Dans le privé: déficit d'implication des usagers, qualité de service en fonction de la solvabilité du client, des services qui répondent à des besoins créés plus qu'à des réels, la primauté de l'image au détriment du fond, etc. + marchandisation du lien social, ce qui prend encore plus de sens face à la tentative de marchandisation des SSIG.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- La recherche de nouveaux débouchés, de nouveaux clients ou de manières de réduire les coûts dans un contexte de multiplication des services peut mener à différents types d'abus, dont certains mettent en péril les droits des consommateurs.
- Enfin, la concurrence provoque une modélisation des services, et donc un modèle unique de qualité, qui n'est pas sans lien avec la standardisation croissante que subissent les services en vue de réduire les coûts.
- La proximité, l'aspect relationnel et la personnalisation laissent place à la rupture géographique, à la perte du lien social et aux standards → implication pour la qualité des emplois dans les services, qui perdent en relationnel, en marge d'autonomie et en créativité dans la production du service, etc.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

L'essor du secteur des services et ses effets pervers

- Face à ces multiples enjeux, comment l'économie sociale se positionne-t-elle?
- Quelles réponses offre-t-elle face à la précarisation de l'emploi, aux enjeux de formation et d'accompagnement des travailleurs, à la manipulation des usagers ou à la standardisation croissante des services?
- Participe-t-elle à ces logiques ou essaie-elle, au contraire, de les combattre?
- Quels sont les moyens qu'elle se donne et ceux qui lui sont octroyés pour offrir des alternatives à ces problématiques?
- Quels sont les enjeux spécifiques qu'elle rencontre en termes de qualité d'emploi et de services?

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

Spécificités des services d'économie sociale

- **Services de proximité:** champ est extrêmement vaste et hétérogène.
- Ces dernières années: Ces services ont connu une croissance importante et une attention toute particulière des pouvoirs publics.
- Si, aujourd'hui, de nombreux acteurs privés et parapublics ont fait leur apparition dans le secteur, l'économie sociale a longtemps été pionnière et prestataire majoritaire de ces services: « **services de proximité à finalité sociale** »
- Les structures se sont diversifiées et professionnalisées.

→ dépasser l'hétérogénéité de ces services pour poser des questions transversales (plus-values pour la société, leur relation avec les pouvoirs publics et difficultés quotidiennes pour remplir leurs missions sociales et économiques).

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiarisation et précarisation

Spécificités des services d'économie sociale

1. Les grands enjeux auxquels sont confrontés les services de proximité (Jean-Louis Laville 2008).
2. Bilan de l'ensemble des dispositifs de soutien qui existent en Belgique aux services de proximité développés par les autorités fédérales et régionales.
3. Trois acteurs clefs: les usagers, les travailleurs et les structures.
4. Le point de vue des travailleurs des services de proximité à finalité sociale par des questions sur la qualité des emplois, les conditions de travail, la participation des travailleurs à la gestion de l'entreprise ou encore la formation de ces travailleurs.
5. Le financement des structures de services de proximité à finalité sociale.
6. Le contexte européen: la politique de libéralisation européenne des services.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Historiquement les soins apportés aux enfants, personnes âgées ou malades relèvent d'un travail « *entrepris par affection ou par sens des responsabilités envers autrui, sans en attendre de rétribution financière immédiate* ».
- A titre principal, ce travail a été accompli par les femmes.
- Les « *Trente Glorieuses* » modifient largement la situation dans ce domaine: Avec la constitution de l'État-providence, ces tâches font l'objet d'une reconnaissance lente et progressive favorisée par des initiatives associatives.
- Externalisation de ces activités: elles deviennent une responsabilité collective
- Années '70: apparition de la thématique des services de proximité.
- Trois raisons principales expliquent ce glissement.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- La première est socio-démographique et résulte en une demande intensifiée pour les services de « *soins* » et diversifiée à travers une nouvelle vague d'externalisation concernant des services exercés au domicile des personnes.
- La deuxième raison est socio-politique: « *crise de l'État-providence* » à cause d'insatisfactions multiples. Les usagers ne se sentent plus suffisamment impliqués et la standardisation des services est jugée excessive dans les années 1970 → revendication d'une plus grande « *qualité* » de vie, « *substituer une politique du mode de vie à une politique du niveau de vie* ».
- La troisième raison est socio-économique. Il existe un gisement potentiel d'emplois dans les services aux personnes. Le terme « *services de proximité* » (années '80) est confondu avec les emplois de proximité.

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Derrière ce souci de l'emploi, des choix de société sont en jeu:
 - Faut-il des services « *de confort* », destinés à des clientèles aux revenus élevés suivant le principe selon lequel « *la dispersion des revenus favorise l'emploi* » → services de proximité peuvent être à la source de nouvelles inégalités
ou faut-il favoriser plutôt des services de « *base* » largement accessibles? → services de proximité diminuent les inégalités et renforcent le lien social.
 - Ces services s'exercent par nature au domicile des consommateurs ou envisager d'autres modes de conception et de fonctionnement?
 - faut-il créer un second marché du travail composé d'emplois précaires à temps partiel, aux statuts dévalorisés et peu protégés ou admettre que l'avènement d'un secteur économique passe par la reconnaissance d'emplois de droit commun durables et professionnalisés?

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Afin de mieux saisir les enjeux sous-jacents au développement des services aux personnes, il importe de récapituler le passage des services sociaux aux services de proximité.
- L'analyse comparative des régimes d'État-providence permet de situer la mise en place des services sociaux après la seconde guerre mondiale.
- A cette période, les services aux personnes ouvrent droit à un financement par des ressources émanant de la redistribution.
- L'État établit des règles concernant les professions des salariés qui y travaillent et les modalités de prestation de service.
- A des rapports de travail « *fordistes* » s'ajoutent des rapports de consommation « *providentialistes* ».

Les typologies d'états-providence

- 1958: Richard Titmuss: « modèle résiduel » et « modèle institutionnel-redistributif »
- Dans le modèle résiduel, la politique sociale intervient en dernière instance quand les solidarités primaires (familiales, communautaires, professionnelles) ou le marché se sont révélés incapables de répondre aux besoins.
- Selon le modèle institutionnel, l'État doit permettre à chacun de se réaliser pleinement, le marché ne peut répondre à tous les besoins des hommes en société. L'État fournit des services pour satisfaire les besoins et, puisque le niveau des besoins varie selon les classes sociales, l'État social intègre une fonction redistributive.

Les typologies d'états-providence

- Deux variantes du modèle institutionnel-redistributif:
 - une variante industrielle méritocratique (système bismarckien) fondé sur l'assurance sociale professionnelle contributive obligatoire
 - une variante institutionnelle redistributive (beveridgienne): vise à assurer la sécurité sociale minimale de tous les citoyens par le biais d'une contribution forfaitaire

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

[Les typologies d'états-providence]

- 1990: Esping Andersen approfondit et spécifie cette typologie, notamment
- Nouveau critère, celui de la "démarchandisation", emprunté à Karl Polanyi
- Trois indicateurs sont mobilisés pour construire et classer les États-providence:
- Le premier est **le degré de démarchandisation**, c'est-à-dire le degré d'indépendance vis-à-vis du marché: la fonction principale des États-providence est de permettre aux individus de subsister et d'être plus ou moins indépendant du marché en bénéficiant de prestations de remplacement.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

[Les typologies d'états-providence]

- On juge du degré de démarchandisation en analysant **l'importance des droits sociaux garantis et les durées des droits obtenus.**
- La démarchandisation est d'autant plus forte qu'un grand nombre de personnes ont accès aux droits, et que ces derniers sont soumis à des conditions peu restrictives et pendant une longue durée.
- On en juge également selon le niveau des revenus de remplacement (la démarchandisation est d'autant plus grande que le remplacement est proche du niveau d'activité) et selon les conditions nécessaires pour bénéficier du revenu de remplacement.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

[Les typologies d'états-providence]

- Le deuxième indicateur est l'impact des États-providence sur la stratification sociale, selon qu'ils renforcent ou atténuent les inégalités primaires.
- Le troisième indicateur décrit les relations instituées entre la sphère publique et la sphère privée dans la fourniture de prestations et de services sociaux (« défamilialisation »).

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

[Les typologies d'états-providence]

- Munis de ces critères, Esping Andersen classe les États-providence en trois groupes ou trois idéaltypes, du moins "démarchandisant" au plus "démarchandisant".
- Dans **l'État-providence libéral** (États-Unis, Canada, Australie), l'assistance est fondée sur l'évaluation des besoins (tests de ressources), les transferts universels et les plans d'assurance sont modestes. Les indemnités sont attribuées principalement aux bas revenus. L'État encourage le marché passivement et minimise les effets de la démarchandisation.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

[Les typologies d'états-providence]

- Dans l'**État-providence corporatiste-conservateur** (Allemagne, France), les prestations sont accordées sur la base de la vie professionnelle; les droits sont conditionnés par l'attachement au travail et la contribution financière.
- Dans le **régime social-démocrate** (pays scandinaves), les principes d'universalisme et de démarchandisation des droits sociaux ont été également étendus aux classes moyennes, l'État-providence encourage une égalité des plus hauts standards: toutes les classes sont incorporées dans un système universel d'assurance sociale. Il vise à fournir une garantie de plein-emploi qu'aucun des deux autres régimes n'adopte comme partie intégrante de ses responsabilités.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

[Les typologies d'états-providence]

- Plus tard, un quatrième régime a été ajouté, le **régime latin** ou des pays du Sud (Leibfried, 1992, et Ferrera, 1996).
- Les pays méridionaux se caractérisent par l'existence de systèmes de garantie de revenus d'inspiration bismarckienne, assez généreux, et par une absence de protection minimale de base.
- Les travailleurs disposent parfois d'avantages sociaux considérables, notamment en matière de pensions de retraite, tandis que des personnes faiblement intégrées à la société salariale ne peuvent compter que sur les réseaux familiaux ou le secteur informel.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- Les services sociaux se basent sur une double caractéristique : d'une part, les travailleurs et les usagers ne sont pas invités à participer à leur conception mais, d'autre part, ces services font néanmoins l'objet d'une «*démarchandisation*»
- Les divergences entre les pays s'expliquent par les degrés très différents de «*défamilialisation*».
 - Le **régime universaliste** des pays scandinaves: «*collectivisation des besoins*» privilégiant comme objectifs l'intégration sociale et l'égalité entre les sexes.
 - Dans le **régime corporatiste** en Allemagne, Autriche, France et Belgique, les associations ont plus été en position de pionnières sur les services en défrichant des demandes sociales émergentes qui ont été ensuite intégrées au service public ou maintenues dans le cadre associatif tout en étant encadrées par l'État. Ce régime corporatiste connaît toutefois deux variantes.
 - L'une, comme en France et en Belgique, est égalitariste.
 - L'autre, comme en Allemagne et en Autriche, est plus familialiste.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

1. Histoire et actualité des services de proximité : Une perspective internationale

- La régulation tutélaire est encore plus limitée dans le **régime libéral** d'État-providence caractéristique des États-Unis et du Royaume-Uni. Les interventions publiques y sont concentrées sur les populations les plus défavorisées et entérinent une vision de la famille décourageant l'activité professionnelle des femmes, notamment par la pénurie de services.
- La faiblesse des services non marchands régulés par les pouvoirs publics est aussi caractéristique du **régime dual** propre à l'Europe du Sud. Polarisé sur les transferts monétaires, ce système délaisse les services et confère des protections aux personnes bien intégrées sur le marché du travail au détriment des groupes enfermés dans la précarité, l'économie souterraine ou informelle.
- La démarchandisation était le moyen considéré comme le plus approprié pendant les «*Trente Glorieuses*» pour développer les services sociaux. → dépasser le particularisme, le paternalisme, l'amateurisme et l'absence de continuité liée au bénévolat.