

10. DES SERVICES À L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Jean-Louis Laville

La société de services fait l'objet d'analyses marquées par une forme de «déterminisme économique». Selon André Gorz¹, elle serait inéluctablement une «société de serviteurs» et, selon Michel Chauvière², un vecteur de marchandisation, en particulier dans le domaine des soins aux personnes. Selon d'autres auteurs, une «contamination insidieuse par les modes de pensée et par les instruments propres au monde marchand» ferait de la relation de service une prestation devenant objet de concurrence, et des associations de simples prestataires³.

Sans nier que de telles tendances lourdes puissent s'exercer, cette contribution a pour objet de montrer que la situation s'avère plus complexe. Elle met en évidence la concomitance entre un mouvement de marchandisation et le développement inédit d'une économie sociale et solidaire, avec une montée de la composante associative au sein de celle-ci.

Une analyse originale des services aux personnes

Depuis que les services aux personnes ont été considérés par les pouvoirs publics comme «un gisement potentiel

1. André Gorz, *Métamorphoses du travail, quête du sens. Critique de la raison économique*, Galilée, 1988.

2. Michel Chauvière, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, La Découverte, 2007.

3. Brigitte Bouquet et Patrick Dubéchet, «Le service, les services. Fondements, ambiguïtés et contexte actuel», *Vie sociale*, n° 14, Erès, 2016, p. 21.

d'emplois», les commandes émanant tant des ministères que des entreprises privées ont favorisé l'essor de recherches dans ce champ. La plupart ont été consacrées à l'externalisation de ces services⁴. Il s'agit d'étudier les raisons déterminant leur sortie de l'espace domestique et leur entrée dans des échanges monétarisés. L'interrogation porte alors sur les conditions nécessaires au développement d'un marché des services de proximité.

Dans ce cadre, la dépendance de la sociologie vis-à-vis de l'économie est entérinée. La sociologie reste «subordonnée aux problématiques propres à la théorie économique⁵», en raison d'un choix axiologique sous-jacent : la valorisation des relations marchandes. Cette représentation partagée avec les économistes orthodoxes est par ailleurs dotée d'une effectivité puisqu'elle participe au processus de marchandisation en cours dans le champ des services aux personnes.

Aller à l'encontre de ce biais méthodologique s'avère donc important pour le devenir des recherches en sciences sociales. Se démarquer de la «croyance économique» suppose de ne plus confondre construction d'un champ d'activité et construction d'un marché. Il est temps de s'éloigner d'une problématique trop restreinte qui aborde les services seulement à travers les marchés dont ils peuvent être porteurs. Beaucoup plus fondamentalement, la société de services induit des interrogations inédites sur les recompositions des rapports entre marché et solidarité⁶. Pour y

4. Jean-Claude Kaufmann (dir.), *Faire ou faire-faire ? Famille et services*, Presses universitaires de Rennes, 1996 ; Michel Bonnet et Yvonne Bernard, *Services de proximité et vie quotidienne*, PUF, 1998.

5. François Cusin et Daniel Benamouzig, *Économie et Sociologie*, PUF, 2004, p. 12.

6. François-Xavier Devetter, Florence Jany-Catrice et Thierry Ribault, *Les Services à la personne*, La Découverte, 2016 (2^e éd.).

répondre, il est possible de faire une analyse socio-économique en tenant compte de distinctions qui, à la suite de celles introduites par Jean Gadrey, concernent les usagers, les prestataires et les régulations.

– Pour ce qui est du type d'usagers, on distingue généralement les services *individuels* des services *collectifs*. La consommation des premiers est divisible, c'est-à-dire que l'usager et sa consommation peuvent être clairement identifiés. Sont souvent ciblés les services d'entretien du domicile. Au contraire, les services collectifs sont indivisibles parce que leur consommation est « non rivale » (la consommation du bien par un individu n'entrave pas celle des autres) et « non exclusive » (il est techniquement impossible et fort coûteux d'empêcher l'accès d'une partie de la population à ce bien). Les usagers correspondent alors à la collectivité prise dans son ensemble. Parmi les services collectifs figurent notamment ceux ayant trait à la protection de l'environnement.

Parmi les services aux personnes, on peut aussi distinguer les *services de soin* des *services ménagers*. Les premiers regroupent ceux qui sont liés à la situation familiale (aide familiale, aide aux jeunes en difficulté et garde d'enfants) ou à une situation de dépendance (personnes âgées, malades ou privées d'autonomie). Leur revalorisation est déterminante pour diminuer l'inégalité dans la division sexuée du travail⁷. Si la relation entre le prestataire et l'usager est au centre des services de soin, les services ménagers, quant à eux, relèvent davantage de situations matérielles. Ils englobent l'ensemble des prestations qui facilitent la vie

7. Isabelle Guérin, *Femmes et économie solidaire*, La Découverte, 2003 ; Dominique Méda, *Le Temps des femmes. Pour un nouveau partage des rôles*, Flammarion, 2001.

quotidienne (par exemple, en allégeant la charge de l'entretien du domicile).

– Pour ce qui est du type de financement, différentes ressources peuvent être dévolues aux services aux personnes. Les ressources marchandes proviennent de l'échange marchand (déclaré ou non) et représentent la contribution payée par l'utilisateur. Les ressources non marchandes sont constituées des subventions octroyées par les pouvoirs publics, que l'on peut répartir principalement en deux groupes : celles qui tiennent au caractère collectif du service ou à sa finalité sociale, en vue de le rendre accessible à tous (aides familiales, crèches...), et celles liées aux politiques actives sur le marché du travail, destinées à faciliter le retour à l'emploi de personnes qui en étaient privées, à travers les programmes de traitement social du chômage.

Enfin, des ressources non monétaires, à travers la mobilisation des dons, des solidarités de quartier ou du travail bénévole, peuvent être mises à disposition soit dans le cadre domestique relevant de la sphère privée, soit dans le cadre d'un engagement public assumé de manière volontaire.

– Pour ce qui est du type de prestataires, les services peuvent être *formels* ou *informels*. Une partie importante de ces activités est réalisée au sein de la sphère privée, hors de tout circuit monétaire. Il existe aussi de nombreux prestataires informels dont le travail n'est pas déclaré. Pour ce qui est des prestataires formels, on note la présence, aux côtés du secteur public et du secteur privé traditionnel, d'un troisième prestataire de taille : ce sont les associations, auxquelles, dans certains pays, se sont ajoutées des coopératives.

– Pour ce qui est du mode de régulation, il peut être appréhendé comme l'ensemble des mesures qui visent à réguler

le prix, la quantité et la qualité des services. Les modes de régulation dans ce champ s'avèrent en pleine mutation et tiennent en particulier aux finalités assignées aux services. En effet, certains d'entre eux engendrent non seulement des bénéfices privés – c'est-à-dire pour les individus qui les consomment – mais aussi des bénéfices collectifs : ils sont source d'utilité sociale. Ils appellent donc une régulation publique parce que, s'ils pouvaient être produits selon les règles du marché, leur écoulement engendrerait des choix de production et une répartition jugés indésirables par la collectivité, notamment au nom de critères de justice.

Une perspective renouvelée sur la société de services

Il est vrai que, comme le note Jean Gadrey⁸, « les grandes entreprises capitalistes du secteur marchand concurrentiel sont tiraillées entre des objectifs, des missions, des contraintes et des acteurs multiples, entre le court et le long terme », et qu'elles sont confrontées à une pluralité de logiques, tout comme le service public ou les associations. Mais le poids respectif de ces logiques n'est pas pour autant équivalent dans les trois configurations. La gouvernance par le principe de l'intérêt, à travers la recherche de maximisation du retour sur investissement, « formate » en partie la relation de service. Les entités qui inscrivent dans leur fonctionnement institutionnel le recours à la solidarité, elle-même multiforme, génèrent des relations de service différentes de celles mises en œuvre dans les grandes entreprises privées.

8. Jean Gadrey, *Nouvelle Économie, nouveau mythe ?*, Flammarion, 2000.

Pour résumer les évolutions du secteur, la régulation publique est passée d'une dimension tutélaire à une logique concurrentielle. Autrement dit, jusque dans les années 1980, les services aux personnes ont été considérés comme des services collectifs fournis dans le cadre du service public ou par des associations sans but lucratif remplissant une mission de service public. En l'absence d'incitation à l'innovation et dans une situation protégée, ces dernières ont été touchées, comme toute organisation, par des stratégies personnelles de pouvoir ou des comportements bureaucratiques qui en ont fait, pour certaines, des quasi-administrations.

Le passage à une régulation concurrentielle amène à considérer que ces services, parce que leur consommation est divisible, sont des services individuels dont le choix doit être effectué par le client pour inciter les offreurs à personnaliser leurs prestations. Mais cette régulation, fondée sur des exonérations fiscales accordées aux consommateurs, soulève à son tour des problèmes d'équité. D'une certaine façon, on peut dire que la mise en place récente du paiement à l'acte a engendré ce qu'on pourrait appeler une « prime à la non-qualité » : en l'absence d'un effort conjoint de structuration de l'offre, les temps de formation et de coopération entre professionnels et usagers sont laminés au profit des seuls temps « productifs » d'intervention rémunérée. Cela est d'autant plus pesant que la nature des prestations entraîne l'isolement des salariés et que les opportunités de regroupement et de réflexion collective s'avèrent déterminantes pour éviter l'atomisation et l'éclatement des services.

En réaction à la régulation tutélaire qui agrège les usagers en différentes catégories administratives, la régulation

concurrentielle tient compte de ce que les services de proximité sont rendus à des personnes singulières. Toutefois, sa conception sous-jacente montre déjà ses limites.

En effet, la régulation concurrentielle privilégie des considérations relatives au soutien à la consommation et à l'emploi ; toutefois, malgré leur importance, celles-ci ne sauraient constituer les seuls référents de l'intervention publique. De ce point de vue, les services fondés sur une dynamique solidaire apportent une expérience originale parce qu'ils réfutent l'opposition binaire entre services collectifs et individuels, en appréhendant les services de proximité comme individuels et quasi collectifs. À l'instar des services marchands, ils sont attentifs au caractère individuel des prestations, en cherchant à les adapter au vécu quotidien des usagers à partir de l'implication des familles et des professionnels. Parallèlement, deux conceptions complémentaires sont introduites : les services doivent être accessibles à tous les usagers sur un espace local, et les autorités publiques sont appelées à intervenir pour prendre en charge les externalités collectives puisque ces services génèrent pour l'ensemble de la population des bénéfices dépassant ceux fournis à leurs usagers directs. La question posée à la régulation publique par les services associatifs ancrés dans une dynamique solidaire est donc celle d'une régulation inédite qui se distingue de celle des services individuels comme collectifs, pour construire un cadre approprié à des services qui peuvent être considérés à la fois comme individuels et quasi collectifs.