

# L'économie du quaternaire ou l'industrialisation des services ?

Raphaël Thaller, *L'Humanité*, 23 mars 2005

Guy Démarest (cf. « La menace cachée de la délocalisation des services », *L'Humanité* du 7 janvier 2005) considère que le développement des activités de services traduirait notre entrée dans l'économie « quaternaire » qui échappe selon lui à toute « logique industrielle ». Le quaternaire désignerait les services « purs » où « la prestation humaine directe est irremplaçable » et rassemblerait donc les activités qui ne sont pas industrialisables, automatisables et délocalisables : santé, transport, livraison, (in)formation, recherche, création, restauration, conseil... « On ne robotisera pas les journalistes, on n'importera pas des heures de cours, on ne délocalisera pas le SAMU », affirme-t-il. S'appuyant sur l'image classique (et juste) du coiffeur qui prend le même temps depuis deux siècles, il en conclut que « les activités quaternaires ignorent la hausse des rendements ». Ce point de vue mérite discussion.

Force est de constater que nombre de services connaissent bel et bien d'importants gains de productivité, qui ne sont certes pas tous obtenus selon les méthodes habituelles de la mécanisation ou de l'automatisation, mais qui résultent plus généralement d'actions systématiques de rationalisation et d'optimisation aboutissant également à des économies de temps de travail. La santé ? La plus grande efficacité des soins réduit indéniablement les temps d'hospitalisation, générant ainsi une réelle productivité, tandis que la réduction budgétaire du nombre de lits cherche à accroître le nombre de rotations par lit, ce qui est encore de la productivité. La suppression des petites maternités au profit de véritables « usines-à-accoucher » est un bel exemple de rationalisation qui n'a rien à envier au modèle industriel ! L'enseignement ? Augmentez le nombre d'élèves par classe et vous obtiendrez une hausse de productivité tangible des enseignants dont le « rendement » est bien accru. La recherche ? Elle est de plus en plus concentrée sur de grands centres européens voire mondiaux rassemblant en un même lieu les différentes équipes (l'objectif étant l'économie de coûts) pendant que les chercheurs sont dédiés et spécialisés par projet d'une façon très « industrielle ». Le transport et la livraison ? Ils deviennent de véritables métiers de la logistique, très productifs sous l'effet de l'optimisation des flux : regroupement des marchandises sur des plates-formes régionales, maximisation du volume transporté au kilomètre par camion ou par chauffeur. La restauration ? C'est la prolifération des fast-foods et autres plats industriellement cuisinés. La presse ? Le développement des « gratuits » qui se contentent d'acheter des informations auprès d'agences spécialisées

témoigne d'une forte rationalisation en cours de ce métier. Le conseil ? Les sociétés d'audit comme de nombreuses professions de services (experts-comptables, juristes...) emploient couramment la journée, voire l'heure de travail, comme unité de facturation, et leurs clients leur demandent de diminuer cette quantité de travail, pour un même service rendu bien entendu. On pourrait ainsi multiplier les exemples de gains considérables de productivité obtenus dans les activités dites quaternaires. G. Démarest juge que ces gains ne peuvent être réalisés que « ponctuellement », d'autant que « l'intensification a un seuil ». Voire. Les statistiques de l'emploi montrent que, après avoir durant un temps fortement augmenté - créant l'illusion que le « tertiaire » allait suppléer au « secondaire » -, ces catégories connaissent à leur tour un véritable retournement, mettant à mal le « déversement » d'emplois espéré, preuve que la recherche d'économies de temps fait partout son office.

Au-delà de ces considérations, c'est bien la distinction habituelle faite entre « industrie » et « services » qui pose problème. En effet, il est parfaitement possible - c'est le principe même de la gestion industrielle en système capitaliste - de décomposer un processus industriel en une suite d'actes et de processus qui deviennent ainsi des « opérations » donc des « services » qui font chacun l'objet de mesures drastiques visant à accroître leurs performances. En outre, les externalisations conduisent à de véritables illusions d'optique : le travail d'un ouvrier de maintenance est considéré comme industriel jusqu'à ce que, mis en sous-traitance, il soit transformé en « service », mais il demeure plus que jamais soumis à la contrainte de « productivité rendement ». Inversement, c'est à une véritable industrialisation des services que l'on assiste. Bien loin de tomber en désuétude ou d'être cantonnée à un nombre restreint d'activités, la fameuse « logique industrielle » ne fait que se généraliser et s'approfondir un peu plus chaque jour, pour la simple et bonne raison que la logique dite de « productivité rendement » n'est jamais que celle du capital, qui cherche à économiser la quantité de travail pour accroître ses profits. Pour toutes ces raisons, nous ne partageons pas l'analyse selon laquelle « le quaternaire ignore la hausse des rendements ». C'est aussi pourquoi nous contestons l'idée qu'un coiffeur pourrait produire plus de valeur à quantité de travail identique. Selon G. Démarest, « il faut et il suffit pour cela qu'il soit plus payé ». S'il est juste de dire que « la valeur ajoutée (VA) constitue la mesure de la richesse », la conclusion tirée : « La productivité en valeur (VA horaire) dans le quaternaire augmente par la rémunération », nous paraît erronée (cette critique ne signifie pas, faut-il le préciser, que nous considérerions comme injustifiée la revendication d'une augmentation des salaires !). Le salaire est issu de la valeur ajoutée mais l'inverse n'est pas vrai : la valeur ajoutée n'est pas issue du salaire mais elle est issue du travail. Or une heure de travail créera toujours la même valeur, quel que soit le salaire versé. Certes, G. Démarest a raison s'il veut signifier par là (comme la suite de son article le montre) qu'une augmentation des rémunérations entraîne une relance de la consommation, donc des richesses produites, etc. En ce sens il est exact que « les salaires et l'emploi font la croissance ». Mais alors cela n'a plus rien à voir avec une quelconque spécificité des activités dites quaternaires.