

VERS UNE SOCIETE RELATIONNELLE EN FRANCE : IMPACT ET DIVERGENCE AVEC UNE SOCIETE ORIENTEE PAR L'ECONOMIE ET LE PIB : LE CAS DE LA PROTECTION SOCIALE

Martine PEYRARD-MOULARD¹, Bertrand PAUGET²

European Business School, Paris, France, martinepeyrdmoulard@ebs-paris.com
European Business School, Paris, France, bertrandpauget@ebs-paris.com

Résumé: *Cet article théorique aux carrefours des Sciences de Gestion et de l'économie cherche à souligner les limites du PIB mais aussi du produit national du bonheur comme mode de calcul de la protection social. Notre contribution est de s'intéresser autrement à la production de services en montrant les aspects positifs et négatifs d'une société relationnelle.*

Mots clés: PIB, PNB, richesse, société relationnelle

Abstract: *This theoretical article based on economy and management is trying to underline the limits of the GDP as well as the limits of the gross national happiness. Our contribution is to look after a different way to look at the creation of the relations (in a positive or a negative way) in the process of the creation of the services.*

Key words: GDP, gross national happiness, wealth, relational society

JEL Classification Codes: I10, I31

INTRODUCTION

Les sociétés occidentales se sont largement tournées vers la production de services. Si l'on prend l'exemple de la France, l'INSEE rappelle que la part de l'agriculture a chuté de 21% du produit intérieur brut (PIB) en 1949 à moins de 2% en 2012. Dans le même temps l'industrie chutait de 27% à 14%.

Ces productions primaires ou secondaires ont été remplacées par l'essor des services marchands (56%) et non marchands (21%) ; ces derniers incluant les secteurs comme l'éducation, la protection sociale ou encore la santé.

Le tournant selon l'INSEE date de l'année 1974. L'industrie est touchée à la fois par les conséquences du choc pétrolier mais aussi par la crise des modes de productions (le fordisme) qui cède sa place à une société tournée vers les services.

Ce changement est tout sauf anecdotique en ce qu'il déplace le centre de gravité de l'activité économique du bien (le produit) au service (et aux relations sous-tendues). Les Sciences économiques n'ont que très tardivement (et incomplètement) pris la mesure de ces transformations.

¹ Professeur d'économie, responsable du département environnement des affaires, Ph.D.

² Professeur de management, Ph.D.

Le présent article a pour but de montrer comment le mode de calcul a été affecté par ces changements mais aussi de mesurer le chemin encore à parcourir. Nous soutenons que le P.I.B (Produit Intérieur Brut) mais aussi le P.N.B. (Produit National du Bonheur) ne prennent que très partiellement en compte les évolutions relationnelles de notre société. Il y a bien une création de richesses en France mais difficilement conciliables avec les modes de calculs antérieurs. Dans une société relationnelle (qui est subjective), la manière dont se créent les services devrait faire l'objet d'une plus grande attention de la part des économistes car il s'agit d'une variable d'efficacité des organisations. En nous basant sur nos travaux antérieurs, nous souhaitons en dégager quelques caractéristiques.

1. DE L'INSUFFISANCE LARGEMENT PARTAGEE DU P.I.B. COMME MODE DE CALCUL DE LA CREATION DE RICHESSE ET DE SA REPARTITION

1-1-Le P.I.B. et son évolution

L'économie est le plus souvent définie comme la science des choix car le monde est un monde de rareté et le travail est le moyen de faire reculer cette rareté : c'est la raison pour laquelle il est organisé de manière « rationnelle » et orienté vers un but qui est la création de richesses. Cette création de richesses trouve donc sa mesure dans le P.I.B. : production intérieure brute et sa croissance est censée être un indicateur d'amélioration du niveau de vie et du bien-être. L'INSEE souligne dans ses études l'extraordinaire accroissement de la production française. Le P.I.B a été multiplié par 8 en volume entre 1948 et 2007 tandis que la croissance de la main d'œuvre était plus faible (augmentation d'un tiers). Cette tendance est loin d'être isolée et est valable dans tous les pays occidentaux. De même constate-t-on partout en Europe et en Amérique du Nord l'essor des services. Ces changements sont toutefois mal appréhendés par le P.I.B. Ainsi, si l'on constate une baisse de la productivité, la corrélation n'est que très partielle entre le P.I.B. et le bien être (Stieglitz, 2003). Est-il bien adapté de retenir le seul indicateur de la production et sa croissance comme mesures de performance alors que la population recherche aussi bien de meilleures conditions de vie qu'une amélioration de son niveau de vie et surtout lorsque le bien-être intègre bien d'autres aspects plus qualitatifs comme la santé, l'éducation, ou des perspectives de vie meilleures avec le temps ? (Stieglitz & al., 2009).

Dans la vision économique classique, la question associée à la création de richesses se trouve être celle de leur répartition afin que le plus grand nombre voit son bien-être s'améliorer ; à charge pour les différentes institutions privées ou publiques d'organiser cette répartition. En France, le système économique-social est celui de l'Etat-Providence qui, par l'intermédiaire des administrations publiques, centrales et sociales, opère des prélèvements et des transferts et assure la redistribution des richesses. Depuis plus de 30 ans, les administrations publiques françaises sont déficitaires : les dépenses excédant toujours les recettes, de manière récurrente. En 2012, le déficit atteint 4,5% du P.I.B. et la dette c'est-à-dire le cumul des déficits antérieurs, près de 90% du P.I.B. Les administrations sociales constituent le premier poste des finances publiques et depuis 1990, la Sécurité sociale a été 13 fois déficitaires. En 2012, les dépenses de prestations sociales versées par les régimes obligatoires de la Sécurité sociale ont atteint 456Md€ et le déficit s'est établi à 15Md€. Pour comparaison, les dépenses de l'Etat atteignent 363Md€ avec un déficit de 79Md€. Les transferts sociaux et les prestations représentent près de la moitié des dépenses publiques et les seuls transferts sociaux plus du tiers des richesses créées dans le pays.

C'est essentiellement la protection sociale (notamment les dépenses des branches vieillesse et santé) qui contribue à la forte progression des dépenses, et cela sur longue période, pour des raisons notamment démographiques. Du point de vue du P.I.B et du mode de calcul économique classique, tous les indicateurs de l'économie française sont donc au rouge. Nous fondons toujours notre répartition des richesses sur des modes de calculs hérités de l'âge industriel.

1-2-L'après rapport Stiglitz

Joseph Stiglitz ne fut pas le seul à critiquer le P.I.B. et les modes de calculs économiques classiques mais il fut l'un des plus écoutés. Dans son rapport sur la « mesure des performances économiques et du progrès social, il rappelle que « ce que l'on mesure définit ce que l'on recherche collectivement (et vice versa) » et pose ainsi la question de l'évaluation du bien-être de la population, de la qualité de sa vie grâce à l'outil « P.I.B. ». Le rapport Stiglitz modifie ainsi la perception de la mesure de l'enrichissement d'une population – en termes de bien-être et moins purement économique – mais aussi celle de la soutenabilité de ce niveau de bien-être, économique certes mais surtout social à l'avenir. Il convient alors de considérer autrement les dépenses publiques et surtout les dépenses sociales qui contribuent positivement à l'amélioration du bien-être et à la productivité du capital humain, telles des dépenses d'investissement dont les externalités positives améliorent l'efficacité du système économique et social tout entier. Et cela de manière durable, car l'amélioration de ce capital humain profitera à toute la collectivité par sa contribution à la productivité et son impact sur l'activité économique.

Le rapport Stiglitz (poursuivi par d'autres) lie ainsi la notion de création de richesses au futur. La question est alors de savoir le sens à donner à ce futur et les moyens pour y parvenir. Ainsi la santé comme l'éducation d'ailleurs, permet d'améliorer la qualité de la vie des individus y jouent un rôle tout à fait fondamental. Elles constituent les « biens premiers » présentés par Amartya Sen (1970) et contribuent à la réalisation des « libertés et des opportunités d'être et de faire ce que les individus estiment devoir réaliser ».

Etre en bonne santé représente un des éléments de son bien-être, un des éléments de ce qu'il sera effectivement en mesure de réaliser : sa « capacité » de « jouir du bien-être » et surtout d'être en mesure d'avoir la vie qu'il souhaite mener. Dans ce cas, les dépenses publiques jouent un rôle important dans l'amélioration du bien-être collectif alors qu'elles sont mal « mesurées » et mal « considérées ». Peuvent-elles continuer à être vues comme des charges, donc à réduire, si elles contribuent à un mieux-être collectif et individuel, aujourd'hui et demain : « la qualité de la vie dépend de la santé et de l'éducation, des conditions de vie quotidienne, de la participation au processus politique, de l'environnement social et naturel des personnes et des facteurs qui définissent leur sécurité personnelle et économique » dit le rapport Stiglitz. Il convient donc de reconsidérer la place des dépenses sociales comme celle de l'individu dans notre société.

L'ensemble des services publics permet ainsi de corriger les défaillances du marché tout en assurant l'égalité des « capacités » dans un souci de justice sociale. C'est ainsi que le système de protection sociale peut être vu comme un régulateur de l'équité sociale et reposer sur un consensus social. Ainsi la dette et notamment la dette sociale ne serait pas envisagée sous le seul angle d'un mal qu'il conviendrait d'éradiquer à tout prix, au risque de provoquer, par la rigueur économique induite, chômage, pauvreté et récession, mais comme le résultat de l'intervention de l'Etat comme garant de ce qu'il convient de « valoriser » pour atteindre une égalisation des capacités. Comme le XIX^{ème} siècle a été un siècle marquant dans l'évolution des idées économiques et sociales, le XXI^{ème} siècle pourrait bien être celui d'une véritable réflexion sur une nouvelle orientation de notre modèle économique-social pour redéfinir ce que peut-être le bien-être d'une population. Ce déplacement de la production industrielle à une production centrée autour des services et notamment des services non marchands n'est à notre sens pas suffisamment analysé par les économistes.

Le fait de déplacer la création de richesses vers le bien être, de la production aux services, de la production annuelle de richesse économique aux capacités futures du P.N.B. ne prend que partiellement en compte les évolutions sociétales actuelles.

2. LES NOUVELLES APPROCHES RELATIONNELLES DU SYSTEME DE SANTE

Nous souhaitons montrer que dans une société de service, la relation devient une part de l'efficacité relationnelle. Or, ni le P.I.B (centré autour de la production d'un produit) ni le P.N.B. s'orientant vers le futur ne prennent en compte ce qui se passe réellement au cours de la relation. Nous constatons que cette société relationnelle est déjà à l'œuvre aujourd'hui et touche aussi bien les employés dans les organisations que les clients des services.

Nous prenons l'exemple des secteurs marchands (thalassothérapie) et non marchands (la santé). De notre point de vue, il y a une continuité relationnelle. La distinction entre service marchand ou non marchand n'est que partiellement opérante. Il y a surtout une création de services centrés autour de relations, fortement chronophages et qui constituent un horizon positif et négatif pour la création de services.

2-1-Vers une société du bien-être

Raphaël Lioggier (2012) montre comment émerge une société où se met en place une nouvelle mythologie tournée autour de l'individu (le soi) basée sur un renouveau du religieux et qui imprègne son rapport à l'environnement. Ce souci environnemental au sens large nous semble bousculer les frontières traditionnellement vis-à-vis de son environnement au sens large (Pauget, 2013) mais aussi celles admises dans le système de santé. L'individu est ici sensible au bien-être et toute une mythologie autour de la prévention plus ou moins scientifique se met en place. Dans les salons du bien-être, l'expérience du flux, du lien est mise en avant. Il y a une connexion nouvelle entre soi et les autres. Cette demande relationnelle est poussée dans les organisations par les plus jeunes. Nous sommes sans doute à l'aube d'un changement relationnel profond impulsé par la génération Y (Hewlett, 2009). Dans nos travaux précédents (Pauget et Dammak, 2012), nous avons montré qu'il y a une demande de cadrage et de mentoring bien plus forte qu'auparavant dans les organisations. Or, répondre à cette attente prend du temps : du temps pour le manager ; du temps pour la personne managée. C'est peut-être le signe qu'il faille au moins sur certaines professions (songeons aux infirmières dont le nombre est insuffisant) investir dans la relation. Cet investissement relationnel peut bien évidemment être nié. Auquel cas les organisations vont devoir mettre en place des stratégies de contournement pour éviter les changements de relations. Mais cette demande relationnelle n'est pas l'apanage seul des employés dans le secteur de la santé au sens large.

2-2- Impact de la société relationnelle pour les organisations

En réinterprétant nos travaux sur les thalassothérapies en 2010 (Amirou et al., 2010), nous en voyons l'impact sur les organisations liées à cette société à la recherche de bien-être. La production même du soin et du bien-être en est modifiée. Notre étude a porté sur des centres de thalassothérapies en Tunisie 2010 (soit avant le déclenchement de la Révolution). La thalassothérapie est un amalgame entre les métiers du tourisme et ceux que l'on peut trouver dans la santé. Cette confluence des secteurs intervient alors que le marché de la thalassothérapie est en train d'être recomposé. Du côté de l'offre, la logique médicale semble s'estomper au profit d'une logique de bien-être du client. Initialement, nous souhaitions explorer les évolutions des cadres relationnels des métiers et voir comment avaient fusionné les métiers (selon la définition de Piotet, 2002) du tourisme et ceux de la santé afin de les comparer avec ceux du sanitaire et social. Or, nous avons constaté une transformation singulière du métier sur le terrain. Il était apparu une logique de séduction de la part des employés vis-à-vis des clients. Par séduction, nous ne pensons pas à une définition dans le sens commun mais comme un affect très fort enchâssé dans une logique de service. L'employé fait croire à une empathie apparente le temps qu'il reste avec le client.

Face à cette situation, trois tendances étaient observées : le déni des organisations face à un relationnel non prévu ; la seconde est un raidissement de l'organisation en créant une culture interne beaucoup plus forte ; enfin l'acceptation d'une logique de séduction comme étant une composante de l'organisation.

De nouvelles relations non prévues par des organisations mécanistes assignant des rôles fixes (soigneurs, métiers de l'hôtellerie...) apparaissaient : des logiques de séductions sont à l'œuvre dans le cadre de relations de services (employé-client). Cette multiplication des relations peut être comprise dans une vision classique. On peut considérer suivant l'angle du P.I.B. que ces relations sont sources de parasitages de l'activité de productions. Au côté d'un cadre prévu pour les relations (des relations bureaucratiques prévisibles), il s'en élabore d'autres liées à l'activité de service. Mais ce faisant, il est laissé de côté un élément fondamental : l'individu se retrouve ici confronté à une myriade de choix relationnels possibles. Ces multiples possibilités de vie constituent un horizon fascinant mais aussi angoissant. C'est sans doute ce qui explique la fatigue émotionnelle des employés que nous évoquions en conclusion de notre article. Les employés sont sommés de s'investir relationnellement dans des activités de services mais tous n'y parviennent pas. La relation devient une variable d'efficacité (Hotchild, 2003) expliquant une partie des épuisements relationnels constatés dans certaines organisations. Or, le Produit national du bonheur (et plus encore le P.I.B.) ne prennent pas en compte ces variables dans le calcul de la création de richesses ou de bonheur. Les modes de calcul du P.I.B. comme du P.N.B. nous semblent donc aujourd'hui non seulement imparfait mais minorer (dans une perspective positive et négative pour les employés comme les organisations) la production de services à base de relations.

CONCLUSION

Que se passerait-il si une modification du P.I.B. ne devait pas advenir mettant des pays comme la France en difficulté sur le plan économique et devant rogner sur leurs dépenses sociales et hospitalières ? A court terme, sommé de rembourser ses dettes, l'état français se retrouverait dans la configuration de l'Espagne, cas qui lui est le plus proche par la structure complexe du soin. Toutefois, compte tenu du financement encore bismarckien (versus beveridgien pour l'Espagne), la répartition des dépenses serait différentes. Ainsi, on pourrait plus s'attendre à un nivellement des hôpitaux « par le bas » faute de politique publique faisant la part entre une médecine à plusieurs vitesses. Une politique misant en effet sur quelques hôpitaux d'excellence (versus les autres) est politiquement peu acceptable en ce qu'elle choque l'imaginaire de la société française. Comme nous l'avons montré dans nos travaux précédents (Pauget et al., 2012), l'hôpital est le marqueur de la République française par excellence, par conséquent fermer un service et plus encore un hôpital est compliquée en ce qu'elle signifie le départ de l'Etat. Or, dans un pays centralisé et ayant une forte tradition étatique, la perspective est difficilement acceptable. Ainsi peut-on comprendre les nombreuses manifestations qui ont émaillé la fermeture de certains services (St-Afrique en Aveyron, Carhaix en Bretagne) ou encore la réorganisation de l'APHP.

Que se passerait-il si une autre société se mettait en place ? La France, comme tous les pays ayant un système de santé bismarckien, a fait le choix de placer l'hôpital au centre du système de santé. On parle d'ailleurs de système hospitalo-centré à son endroit. Depuis moins d'une décennie, elle progresse vers la prévention afin de limiter ses dépenses. Elle oblige ainsi les industriels de l'agro-alimentaire à faire la promotion des légumes ou du sport pendant leurs publicités audiovisuelles par exemple. Mais cette tendance est déjà en retard par rapport aux phénomènes constatés sur le terrain. Les français pour une part sont déjà rentrés dans une société du bien-être. Les pratiques liées au soin ont déjà changées et les instruments pour le mesurer

d'un point de vue économique sont balbutiants. Lorsque cette société relationnelle se généralisera le mode de calcul du P.I.B. pourra être considéré comme obsolète. La société se réorganise autour de l'individu et de son lien à l'environnement. Nous avons ici observé l'émergence d'une société relationnelle en regardant la logique soignants-clients. La production de service diverge dans ses mécanismes et son contenu de ce que prend habituellement en compte le PIB. Il sous-estime les aspects relationnels à l'œuvre notamment dans leur performativité.

Toutefois, il offre aussi une vision distincte du PNB (Produit National du Bonheur) centrée autour de l'utilisateur. Il ne suffit pas ici de promouvoir une société du choix du client, consommateur ou encore citoyen pour évaluer le bien être des clients, consommateurs ou citoyens. Il y a aussi une autre facette insuffisamment prise en compte celle de la liaison professionnels-clients. En généralisant à plusieurs organisations, on voit bien à quel point la production de services centrée sur la relation est différente de celle promue par le P.I.B. voire par le P.N.B. Nous souhaitons étendre notre étude afin d'en vérifier sa pertinence.

En voulant mettre l'individu (et son choix) au centre du nouveau système économique, cela pourrait constituer un nouvel horizon de normes sociales. Or, l'individu qui ne réussit pas à devenir lui-même dans ce projet sociétal devient un individu en creux. Il est censé être le centre du monde. Il doit toujours être lui-même ou devenir lui-même ce qui suppose se singulariser. Mais, s'il ne réussit pas, il lui faut faire semblant d'être comme ceux qui y parviennent et copier l'attitude relationnelle d'autres. L'adoption de grilles centrées sur le bien être pourrait conduire à une autre forme de tyrannie (relationnelle celle-là) tout aussi néfaste que le P.I.B.

BIBLIOGRAPHIE

1. Amartya, Sen (1970). "The Impossibility of a Paretian Liberal". *Journal of Political Economy* 78: 152-157.
2. Amirou, Rachid, Pauget, Bertrand, Dammak, Ahmed, « Analyse de l'évolution du secteur de la thalassothérapie : les conséquences de la logique de séduction employés-clients », *Journal of Social Management*, 2010-2, 135-155.
3. Hewlett SA, Sherbin L, Sumberg K., "How Gen Y and Boomers will reshape your agenda",
4. *Harvard Business Review*, 2009, Jul-Aug, 87(7-8):71-6, 153.
5. Hirschfeld Arlin, « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, N° 9, p. 19-49. 2003.
6. Lioggier Raphaël, *Souci de soi, conscience du monde : vers une religion globale ?*, Armand Colin, 2012.
7. Pauget Bertrand, Dammak Ahmed, « L'arrivée de la génération « Y » : quelles conséquences managériales et organisationnelles pour les organisations sanitaires et sociales françaises ? », *Pratique et Organisations des soins*, 2012, 1, 25-33.
8. Pauget, Bertrand, Cabrol, Mathieu, Lartigau, Jérôme, « L'externalisation dans le système de santé français : éléments d'explication d'un tabou », *Recherches en Sciences de Gestion*, 2012, (88), 55-71.
9. Pauget Bertrand, « Pourquoi le scandale de la viande de cheval », *Les échos*, février 2013.
10. Piotet Françoise, *La révolution des métiers*, P.U.F, Paris, 2002.
11. Stieglitz J., Amartya Sen and Fitoussi J.P., *Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress*, 2009
12. Stieglitz J., *Globalization and Its Discontents*, Norton & company, New York, 2003.