

OBSERVATIONS prononcées à la suite de la communication de Michèle Debonneuil (séance du lundi 24 avril 2017)

François d'Orcival : Je reviens sur la question de la fiscalité, que vous avez évoquée. Vous avez rappelé la décision du gouvernement, en 1991, d'exonérer de charges, à hauteur de 50 %, les employeurs personnels privés. Cette mesure s'expliquait par une raison d'équité fiscale, dans la mesure où l'employeur personnel privé salarie son employé de maison sur son revenu, qui a déjà supporté un impôt : il serait donc anormal de lui faire acquitter de nouvelles charges sur le revenu restant. C'était notamment le point de vue défendu par un certain nombre de personnalités, dont notre ami Michel Drancourt.

Plus récemment, par une décision que je ne m'explique pas, on a privilégié les associations et les particuliers employeurs au détriment des petites entreprises privées. Alors que l'entreprise privée, par nature, ne demande ni aides ni subventions, l'association, elle, vit de subventions et du bénévolat de ses membres. Il ne faut pas être étonné, dans ces conditions, si les entreprises privées ont trouvé, à travers l'ubérisation, la possibilité de recouvrer ce qu'elles gagnaient autrefois grâce à une fiscalité équilibrée.

Réponse : À propos des exonérations de charges pour le particulier employeur, il faut rappeler que la France est, avec la Belgique, l'un des rares pays au monde à avoir adopté ce dispositif. Sans se prononcer sur le fond de celui-ci, on voit bien que, dans une période où les services à la personne sont appelés à se développer, l'exonération de 50 % accordée aux particuliers employeurs introduit une distorsion de concurrence considérable par rapport aux autres. C'est pour la même raison, sans doute, qu'on a constitué au même moment des associations qu'on a dotées de gros avantages, notamment pour les personnes âgées à faibles revenus, que les services sociaux n'auraient pu prendre seuls en charge. Je note que c'est un choix, car on aurait pu tout aussi bien créer des structures de droit privé tout en augmentant les allocations. Quoi qu'il en soit, on doit reconnaître qu'il y a un problème de distorsion de concurrence en faveur du particulier employeur, problème qui n'est pas sans conséquences, même si je pense que jamais ni les députés ni les sénateurs n'y toucheront.

Un deuxième élément de réflexion, c'est qu'aujourd'hui, en dehors des services au particulier employeur, les principaux services à la personne sont ceux qui s'adressent aux personnes fragiles. Ils forment un vrai marché, développé par les associations, dans le cadre des départements (bien que l'État contribue pour la moitié à leur financement). Dans ces conditions, il est difficile pour des acteurs extérieurs d'entrer sur ce marché déjà occupé. Pour autant, il n'était pas possible de réserver ce marché aux seules associations. Mais dès lors qu'on a fait le choix inverse d'ouvrir tous les marchés des services à la personne à la libre concurrence des acteurs, il était logique de les mettre à égalité. On peut se demander, du reste, quel sens cela a de développer des activités subventionnées, pour plus de 50 %, par l'État ?

C'est pourquoi je crois qu'il ne faut pas lutter au niveau des services élémentaires : ceux-ci doivent être laissés aux particuliers employeurs et à l'ubérisation. Les entreprises de services à la personne doivent viser le cran supérieur du marché des services à la personne et s'intégrer, ou plus exactement s'encapsuler, comme je le propose, dans des chaînes de production, de manière à créer d'autres

emplois. Toute la difficulté est de faire que ces entreprises existent et soient donc préservées de l'ubérisation ou de la concurrence biaisée dont elles sont les victimes sur le principal marché, qui est celui des personnes fragiles. Je propose, dans ce sens, un plan national, qui puisse d'une part coordonner ces différents acteurs, qui ont un intérêt commun mais ont du mal à le percevoir, et d'autre part faire le lien entre le national et le local, puisque c'est à ce dernier niveau que s'organisent les services sociaux.

Je prends un exemple : l'État a financé une plateforme biface qui permet aux associations de communiquer avec les conseils départementaux pour organiser les prestations. Cette plateforme a été réceptionnée ; toutes les associations et fédérations d'associations étaient d'accord et ont participé à son élaboration, elle a été testée dans six départements à la satisfaction générale, car elle réduit les coûts, permet de meilleurs services et constitue une plateforme idoine pour le développement la Silver économie. Mais l'entreprise qui a remporté l'appel à projets de la DGCIS n'a pas les fonds pour développer cette plateforme. Et tant qu'il n'y aura pas un pilotage national pour empêcher les collectivités locales de disperser les financements dans des systèmes qui ne marchent pas, nous ne réussirons pas à intégrer des marchés qui pour l'heure sont essentiellement locaux à un marché national voire européen. Nous n'en prenons pas le chemin, car la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie finance à l'heure actuelle tous les départements, et tant qu'il y aura de l'argent, on le dépensera en vain, plutôt que de réfléchir sur le long terme.

*
* *

Denis Kessler : Vous avez commencé en rappelant le poids de la domesticité dans les économies anciennes. Toute la période de l'après-guerre a été celle de la substitution du capital au travail, puisqu'on a équipé le foyer pour faciliter les tâches domestiques, que ce soit avec le lave-linge ou le lave-vaisselle. Ce marché de l'équipement du foyer a été, du reste, un marché très important qui a soutenu la croissance de l'économie. Ne pourrait-on pas projeter ce raisonnement sur notre époque, avec des robots programmés pour faciliter la vie, notamment celle des personnes dépendantes ? En allant au bout de ce raisonnement, on pourrait dire que les robots remplaceront à terme la domesticité. La voiture sans chauffeur pourrait ainsi contribuer à une meilleure qualité de vie des personnes privées de conduite à la suite d'une détérioration de leur vue. Je pense aussi au robot de compagnie NAO, d'invention française, qui à l'heure actuelle est capable de lire la presse aux personnes âgées, de leur rappeler les prescriptions médicales, d'appeler le médecin si nécessaire ou de composer le numéro de téléphone de leurs enfants. Ne faudrait-il pas aller, par conséquent, jusqu'au bout de cette substitution du capital au travail, en développant ces technologies modernes, de manière à ce que leur prix baisse et qu'elles soient davantage accessibles, tant au niveau des collectivités locales que des familles ?

Vous avez peu parlé, par ailleurs, des « offreurs ». Quiconque est confronté à la question des services à la personne sait combien il est difficile de trouver du personnel. Comment expliquer une telle disproportion entre la demande et l'offre ? Je ne crois pas que ce ne soit qu'une question de prix. Serait-ce parce qu'on aurait trop dévalorisé l'image de ces emplois ? Est-ce une question de formation ? Comment recréer les conditions d'une meilleure adéquation entre une demande évidente et une offre insatisfaisante, en quantité comme en qualité ?

Réponse : Même si on robotise, demeureront des tâches que le robot ne pourra accomplir. On nous dit qu'au Japon, ce sont des robots qui viennent en aide aux personnes qui sont tombées. Mais ce robot ne tombe pas du ciel. Il faudra l'acheter, l'entretenir, le réparer le cas échéant. C'est toute la question des fonctionnalités. Si on veut vraiment mettre en place de la fonctionnalité, la meilleure façon de faire c'est que ces objets connectés ne soient pas achetés mais soient mis à disposition et installés par des entreprises qui en conservent la propriété, les entretiennent tout au long de leur vie et les recyclent lorsqu'ils arrivent à obsolescence. Ce modèle est tout à la fois créateur d'emplois, de satisfaction pour le consommateur et de croissance durable.

Par ailleurs, pour reprendre mon exemple du robot et de la personne âgée qui est tombée, il n'est pas possible à l'heure actuelle à ce robot, même en l'imaginant très perfectionné et doté de l'intelligence artificielle positive la plus développée, de relever la personne. Nous avons devant nous au moins quelques décennies pendant lesquelles le robot ne résoudra pas tous les problèmes. La difficulté est donc de donner sa juste place au robot, en réfléchissant en contrepoint à la place de l'homme dans ce modèle. Si nous laissons les choses telles qu'elles sont aujourd'hui, je crains que ce ne soient les GAFAs qui décident de la réponse. Or, leur paradigme les incite à se débarrasser de l'homme, puisque le coût marginal nul c'est de ne s'encombrer ni d'hommes (d'où leur intérêt pour le véhicule autonome) ni de matière. Le sujet est trop important pour qu'il soit raisonnable de laisser ces entreprises décider seules de notre sort, car on touche à des enjeux comme la fin du travail pour tous et aussi de l'*homo sapiens*. Je plaide, au minimum, pour qu'on laisse le choix aux consommateurs, en favorisant dans des délais rapides la naissance des marchés de solutions que j'ai décrits, dans lesquels les entreprises embauchent et forment des hommes pour mettre les objets connectés à disposition du consommateur. Qu'au moins on se donne le temps de prendre du recul, avant d'arriver au moment où, peut-être, la machine remplacera l'homme. Si le choix des citoyens, dans l'avenir, est de procéder à la robotisation du travail, nous sommes en démocratie et je n'ai rien à redire. Mais ce qui me semble dangereux, c'est que tout porte à croire que ce modèle ne rencontrera pas, dans les décennies à venir, l'adhésion de l'ensemble des consommateurs, et que si on laisse les GAFAs nous l'imposer du bout du monde, nous assisterons à l'irruption de conflits entre les pro et les anti-technologies. D'où l'intérêt, si nous voulons régler cette question paisiblement, de développer des alternatives qui seront un contrepoids. Il serait d'autant plus pertinent de les développer au niveau européen, comme je l'ai indiqué dans mon intervention, que nous aurions là un vrai projet européen et que cela éviterait d'abandonner la collecte des données personnelles (qui sont la base de toute la robotisation à venir) aux seules entreprises américaines, comme c'est le cas aujourd'hui.

Pour en venir à votre seconde question sur l'écart entre la demande et l'offre dans le domaine des services à la personne, le problème est clairement celui de la valorisation de ces emplois, qui était d'ailleurs un aspect essentiel du plan Borloo. J'ai eu l'occasion de me rendre à cette époque dans des entreprises de services à la personne, et j'y avais trouvé le même enthousiasme que celui qui régnait à la Snecma, où travaillait mon père, dans la construction des moteurs. Car ce qu'attendent les salariés, c'est un projet qui les emmène quelque part et le sentiment de l'utilité de leur travail. Si on leur fait prendre conscience de l'enjeu de civilisation qu'il y a derrière le développement des services à la personne, ces métiers prendront du sens à leurs yeux.

Le problème à l'heure actuelle est que ce marché est essentiellement le fait d'associations, et assimilé aux services sociaux. Pour faire court, dans l'esprit du

grand public, c'est ce qui prend en charge les personnes âgées ou handicapées qui ont de faibles revenus. Si ce secteur était pris en charge par des entreprises privées, ou par des entreprises de l'économie sociale et solidaire, le regard changerait. Il faut que ces associations comprennent que répondre à des besoins humains, ce n'est pas refuser l'efficacité. Les banques et assurances mutualistes ont prouvé qu'on pouvait très bien faire un métier extrêmement capitalistique avec une certaine éthique. J'ai d'ailleurs vu, à l'époque du plan Borloo, des salariés d'associations passer dans des entreprises puis revenir dans les associations, parce qu'ils cherchaient un équilibre entre l'« efficacité » et le « cœur ». Une vraie émulation peut exister entre des entreprises productives et les structures de l'économie sociale. Si nous sommes capables de faire une place, dans ce secteur, à ces deux types d'acteurs, nous aurons les moyens de satisfaire les besoins de tous, et non ceux de la petite minorité actuellement prise en charge par les départements et les associations.

*
* *

Haïm Korsia : Je me pose en vous écoutant la question de la vertu des acteurs économiques. Si on a accordé des avantages fiscaux aux particuliers qui emploient du personnel, c'est aussi que cela a permis de réduire le travail au noir. Dès que ces avantages ont été réduits, la part du travail domestique a diminué, non pas parce que les particuliers n'employaient plus, mais parce qu'ils ne déclaraient plus. Plutôt que de pondérer les avantages entre le monde associatif, les particuliers et les entreprises, il s'agissait de faire en sorte que ces activités ne rejoignent pas l'économie grise mais que la richesse qu'elles produisent soit partagée.

Un paradoxe qui par ailleurs me choque – il n'y a pas d'autre mot –, c'est que les services à la personne voient souvent des populations fragiles s'occuper de populations encore plus fragiles. Car ces personnes âgées, malades ou isolées, à qui les confie-t-on ? À des personnes souvent peu qualifiées, qui n'ont pas choisi cet emploi, avec à la clé des horaires compliqués, une faible rémunération et peu de valorisation. Je pense aussi au parcours du combattant des parents qui cherchent une nounou pour leurs enfants : il faut qu'elle ait des papiers, qu'elle accepte d'être déclarée... Et on accepte, en fin de compte, de confier nos enfants à des personnes peu formées et dont on ne sait que peu de choses. Alors que notre voiture, nous la mettons dans un garage fermé, nous la nettoions, nous la protégeons...

Je reviens, enfin, sur la question que vous a posée Denis Kessler : ne peut-on pas faire autrement que de sous-valoriser ces métiers ? Pensons à Camus, qui expliquait que son grand œuvre était d'être devenu ce qu'il était en étant le fils d'une femme de ménage. Cela montre bien que, dans la conscience collective, la femme de ménage est tout en bas de l'échelle sociale, dans le *lumpenprolétariat*, alors qu'en réalité le ménage fait partie des travaux qu'on fait naturellement chez soi. Lorsque j'étais rabbin à Reims, j'avais considéré qu'il y avait quelque chose d'insultant à confier le nettoyage de la synagogue à des femmes de ménage, parce que si elle est la maison de Dieu, alors son entretien doit être l'affaire de tous. J'avais par conséquent instauré qu'une fois par mois on nettoierait ensemble la synagogue. J'avais essayé de faire du nettoyage de ce lieu un acte spirituel. Ne pensez-vous pas que la revalorisation de ce type de métier passe aussi par des actions collectives ?

Réponse : L'exonération des charges a été adoptée, effectivement, pour lutter contre le travail non déclaré et elle a eu, sous ce rapport, de grands avantages. Mais quand on réfléchit bien, quelle différence y a-t-il entre ce système et celui dans lequel

les particuliers ne cotisent pas mais bénéficient des services publics et sociaux ? Il n'y en a pas. Les cotisations sociales ne remplissent pas les caisses, puisqu'elles sont pour ainsi dire restituées sous la forme des 50 % de réduction d'impôt. D'un point de vue budgétaire, c'est comme si elles n'avaient pas été prélevées. Peut-être avons-nous considéré un peu trop vite l'exonération comme la solution miracle, même si je sais qu'on ne pourra pas en sortir. À la limite, quitte à jeter un pavé dans la mare, je dirais qu'il vaudrait peut-être mieux qu'il y ait plus de travail non déclaré, parce que nous n'aurions au moins pas de distorsion de concurrence et que cela reviendrait sensiblement au même sur le plan budgétaire.

Haïm Korsia : Je comprends votre argument, qui consiste à résorber la distorsion de concurrence en faisant jouer la loi du marché. Mais il y a un paradoxe : je peux me payer les services d'une garde d'enfants, ce qui n'est pas accessible à des personnes ayant moins de moyens, et je bénéficie d'une déduction fiscale. Cette situation, objectivement, avantage celui qui a. Si on pousse votre logique jusqu'au bout, alors toutes les entreprises et professions libérales devraient pouvoir embaucher les personnes qui fournissent des services, dans une fourchette de bas salaires, sans aucune charge. Vous verrez alors que l'emploi reprendra dans ce secteur.

Réponse : Tant que cela reste un secteur d'emploi marginal, le raisonnement se tient, mais dès lors qu'on considère qu'il s'agit d'un vaste réservoir d'emplois, un problème se pose. Or, la réduction d'impôt originellement accordée aux particuliers employeurs a été progressivement élargie aux entreprises. Aujourd'hui, ce crédit d'impôt représente une somme de 3,5 milliards d'euros. Qu'il soit bien clair que je n'ai pas d'avis sur la question ; mais j'estime que cela pose un vrai problème qui doit être traité. Et je propose, pour cela, de rendre marginal le particulier employeur et l'ubérisation, et de monter d'un cran pour tout ce qui est productif, avec un cadre de droit commun. Et si l'on accorde des aides, qu'elles soient au moins temporaires : qu'il soit clair d'emblée qu'elles seront abaissées dès que le marché sera suffisamment solide, de sorte qu'il n'y ait de surprise pour personne. Actuellement, nous avons des entreprises en grande difficulté, parce que tous les jours elles apprennent qu'elles n'auront plus telle aide, sachant que les aides peuvent varier en fonction des tâches qu'accomplissent leurs salariés. Qu'on ne s'étonne pas, après cela, que le secteur ne se développe pas en France : l'accumulation d'aides de toute sorte est un vrai frein.

Concernant les publics fragiles, je répondrai la même chose. Le point de vue qui a été le mien dans cette communication a été celui d'une économiste, c'est-à-dire que j'ai cherché à voir comment créer de la croissance et de l'emploi et comment réduire les inégalités, afin de pouvoir mettre du cœur. Car pour mettre du cœur, il nous faut aussi avoir l'argent qui financera les services de ceux qui ont été maltraités par le destin et ne peuvent pas se les payer. Les services à la personne nous offrent les moyens d'atteindre cet objectif. C'est pourquoi je plaide pour que nous créions un marché des services à la personne de droit commun, dans lequel cohabitent des sociétés de l'économie capitaliste et d'autres issues de l'économie sociale. Il y a de la place pour les deux, car nous devons concilier l'efficacité et le cœur. Ce marché de droit commun permettra de marginaliser le marché des services à la personne de base, réservé aux particuliers employeurs et à l'ubérisation.

Sur la mauvaise image, j'en reviens à l'enthousiasme que j'ai décrit tout à l'heure. Je pense à une expérience que j'ai faite lors de mes débuts à l'Insee, et que beaucoup d'entre vous partagent sans doute. J'avais dans mon équipe des personnes qui toute la journée tapingaient des cartes perforées pour les enquêtes. Je trouvais cela

épouvantable, et pourtant elles avaient l'air très heureuses. Pourquoi ? Parce que, m'avaient-elles répondu, elles travaillaient à l'Insee. Elles étaient partie prenante d'un projet. Si on présente les services à la personne seulement comme aller laver les pieds des personnes âgées, je doute que nous trouvions beaucoup de candidats. Mais si on explique que c'est un nouveau projet de société et une nouvelle manière de satisfaire des besoins fondamentaux, que ceux qui occuperont ces emplois ne seront pas seulement dans un travail en face-à-face avec les gens mais qu'ils devront travailler sur des objets connectés tout en préservant une dimension humaine, cela peut parler à des jeunes.

*
* *

André Vacheron : Mon intervention portera sur la question du vieillissement, qui est le phénomène sociétal majeur à l'heure actuelle dans tous les pays industrialisés. L'espérance de vie dépasse 80 ans pour les femmes et s'en approche pour les hommes, d'où une augmentation du nombre de personnes âgées dépendantes. Or, la dépendance débouche le plus souvent sur un placement : les enfants ne gardent plus leurs parents vieillissants et dépendants ; ils les mettent en institution ou dans des EHPAD dans lesquelles ces personnes sont généralement malheureuses, car elles souffrent d'isolement. C'est dire l'importance de l'aide à domicile qui peut retarder, pendant des années, le placement en établissement. Mais cette aide à domicile ne peut être purement robotique : elle doit s'accompagner d'une présence humaine, sans quoi on retombe dans l'isolement.

Le second aspect du vieillissement, c'est la maladie chronique, qui elle aussi nécessite une assistance à domicile. Ainsi, l'insuffisance cardiaque qui touche 5 à 600 000 patients en France entraîne des hospitalisations itératives qu'on pourrait éviter par la télémédecine et des visites régulières à domicile venant vérifier la prise de médicaments et l'absence de détérioration de l'état du malade. Sinon, en deux ou trois années, l'insuffisant cardiaque arrivera au stade terminal et mourra en quatre à cinq ans.

Denis Kessler a souligné, tout à l'heure, l'insuffisance de l'offre face à la demande des familles. Je pense qu'il faudrait valoriser beaucoup plus les services d'aide à domicile en insistant sur le fait qu'ils donnent lieu, pour ceux qui les exercent, à une retraite ultérieure. Même si elle faible, une retraite n'est jamais négligeable. Comment croyez-vous qu'on puisse valoriser l'aide à domicile ?

Réponse : Je répondrai à partir de l'exemple de la Poste. Vous savez sans doute que l'entreprise cherche à diversifier les activités des facteurs, pour faire face à la diminution du volume de courrier. Elle regarde donc, comme beaucoup, du côté de la Silver économie. Mais on ne voit pas que c'est une néo-industrie. Il est certes toujours possible de demander au facteur, contre rétribution, de prendre des nouvelles de la personne isolée. Cette réponse, toutefois, n'est pas à la hauteur des enjeux, car la Silver économie, avec les objets connectés qui lui sont associés, appelle des compétences et des moyens beaucoup plus étendus. Prenons l'exemple du département de l'Isère, qui se penche sur le problème depuis près de 15 ans : le dossier n'avance pas. Et pourtant on ne manque pas de personnes dévouées. Mais sans structuration de cette néo-industrie, ces efforts sont voués à rester improductifs. Or, cette structuration est plus compliquée que dans l'industrie traditionnelle, parce qu'on a des acteurs qui doivent coopérer en continu. Cette notion a été baptisée par les économistes du nom de coopération, un mixte entre coopération et compétition.

On a besoin d'entreprises qui, à chaque instant, conjuguent leurs talents. Dans le modèle industriel classique, on trouvait bien des sous-traitants, mais en série. Là, nous avons des acteurs qui interviennent en parallèle. L'un va poser le capteur, mais c'est une autre entreprise qui enverra quelqu'un lorsque le capteur l'avertira... Le robot ne pourra pas intervenir dans ces cas-là.

Sur la revalorisation, la problématique est la même. Si nous voulons des prestations de qualité, il faut que les entreprises forment les personnes et qu'il y ait des gains de productivité quelque part. Nous devons introduire dans ces chaînes de production des innovations, qui seront celles des objets connectés. Dans l'industrie traditionnelle, cette évolution a pris des décennies. C'est aussi ce que nous devrions faire mais nous n'avons pas le temps.

Les entreprises savent tout faire, sauf se coordonner. Cela leur prend des décennies. Nous devons donc les aider.

*
* *

Michel Pébereau : Vous avez évoqué votre expérience américaine qui a été très instructive. Aux États-Unis, où les GAFAs sont actifs depuis un certain temps, le taux de chômage est actuellement de 5 % de la population active. La raison en est qu'ils ont créé en masse des emplois ne nécessitant qu'une faible qualification, qu'ont occupés des personnes de faible qualification. Le taux de chômage, en France, qui avoisine 10% de la population active, affecte tout particulièrement les personnes peu qualifiées. Les services à la personne sont susceptibles d'offrir de nombreux emplois n'exigeant que des qualifications limitées, à condition que le montant des rémunérations exigées pour ces emplois soit inférieur ou égal à la valeur de la production qu'ils permettent de réaliser. Ne pensez-vous pas que la faiblesse relative du nombre des emplois de services à la personne dans notre pays pourrait avoir pour origine le niveau minimum de rémunération (charges comprises) qui résulte de nos réglementations et qui n'existe à un tel niveau ni aux États-Unis, ni au Royaume-Uni ? Et ne pensez-vous pas, vu le grand nombre de personnes peu qualifiées que nous avons en France (12 à 15 % des jeunes sortent chaque année du système éducatif avec un niveau de formation insuffisant), que les services à la personne pourraient être une solution pour réduire le chômage à partir du moment où l'on laisserait fonctionner des mécanismes du marché, ce que d'ailleurs Internet organise à grande vitesse au Royaume-Uni et aux États-Unis pour les emplois peu qualifiés comme pour d'autres ?

Réponse : L'origine de la faiblesse de l'emploi en France, c'est qu'on considère qu'un emploi de quelques heures par semaine, faiblement payé, ce n'est pas un emploi. On est tout à fait en droit de penser cela. Mais il est une autre manière de voir les choses. Plutôt que de dire que la France a tout faux, on pourrait dire aussi qu'elle n'a pas voulu de la croissance des inégalités. Nous sommes en effet un des pays développés dans lequel les inégalités ont le moins crû. Je rappelle qu'aux États-Unis, les inégalités sont plus développées qu'elles l'étaient en 1929, ce qui a sans doute pesé sur le dernier scrutin présidentiel. On trouve même de plus en plus d'Américains qui sortent des statistiques, car ils ne sont plus en recherche d'emploi. La France a fait un autre choix. Lorsque j'étais dans le cabinet de Jean-Louis Borloo, j'avais expliqué à ce dernier qu'il n'est pas compliqué d'avoir le plein emploi en France. Pour cela, il est inutile de toucher à l'horaire légal : 35 ou 40 heures, ce n'est pas le sujet. Ce qui pose problème, ce sont les emplois de moins de 10 heures

hebdomadaires, très mal payés. Il ne serait pas très difficile d'ailleurs de miser sur ce genre d'emplois, car la question n'intéresse pas les syndicats. Mais on sait aussi que si nous allons dans cette direction, les inégalités croîtront.

Je pense que nous sommes face à deux stratégies. Nous pouvons, d'une part, nous enfoncer dans une situation dans laquelle de plus en plus de personnes auront des petits boulots ubérisés, en marge de l'économie qui dégage des gains de productivité. Mais cette solution fait courir un péril mortel à la démocratie. Les derniers résultats électoraux dans les deux pays qui ont adopté ce modèle depuis longtemps, les États-Unis et le Royaume-Uni, offrent de ce point de vue matière à réflexion. Cette solution est celle vers laquelle nous allons. Elle m'inquiète beaucoup. Je propose donc, d'autre part, de regarder du côté des entreprises qui, dans le domaine du service à la personne, cherchent à faire autrement. Elles nous offrent tout ce qu'il faut pour sortir par le haut, pour faire en sorte que ces emplois ne soient pas de petits boulots, mais de vrais métiers, dans lesquels on pourra évoluer, dont on pourra être fier, et qui seront intégrés dans des chaînes productives dont les travailleurs pourront se partager les gains de productivité, comme au temps de la mécanisation. Mais à ce stade, elles ont du mal, car il manque une coordination de l'ensemble. Et cette coordination prend du temps, comme toujours lorsque le marché doit s'ajuster.

*
* *

Mireille Delmas-Marty : Je pensais en vous écoutant qu'on tenait à travers ces services à la personne un moyen de combiner deux modèles de société : un modèle de compétition et un autre de coopération. C'est ce que vous avez répété plusieurs fois, en utilisant les termes « efficacité » et « cœur ». On pourrait aussi parler d'un côté d'innovation et de profit et de l'autre d'humanisation et de solidarité. Je pense qu'il sera difficile de les combiner, mais je crois que c'est la bonne direction à suivre. Ces deux modèles ont souvent paru antagoniques. Vous dites vous-même qu'il est difficile de coordonner des entreprises, car ces dernières sont plus à l'aise dans la compétition que dans la coordination.

Je me demande s'il n'y aurait pas aussi un travail à faire sur la terminologie pour aller dans le sens que vous souhaitez. Vous avez parlé du marché des plus fragiles. L'expression est un peu gênante. Vous avez aussi employé le terme de consommateurs. Mais s'agit-il des termes les plus adéquats pour traduire l'idée d'une pratique d'humanisation et de solidarité et pour revaloriser ce travail ? J'aimerais avoir votre avis là-dessus.

Réponse : Ce qui est intéressant, c'est que cette conciliation que vous évoquez entre efficacité et humanité n'était pas inconnue à l'économie précédente. Elle existait entre l'industrie et les services – qui étaient, pour nombre d'entre eux, publics ou sociaux. On avait trouvé un équilibre entre ces deux segments différents. Désormais, cet équilibre devra être trouvé dans une concurrence-compétition entre des entreprises de l'économie sociale et d'autres de l'économie capitaliste. Cette cohabitation existait déjà dans l'ancien système, mais elle sera au cœur du nouveau et je suis tout à fait d'accord avec la façon dont vous l'avez présentée.

Quant à ce que vous dites de rénover la terminologie, c'est un point fondamental, mais difficile à mettre en œuvre, car nous avons du mal à l'heure actuelle à trouver les mots pour décrire les produits de cette néo-industrie, qui ne sont ni des biens ni des services, mais des solutions, à l'image des applications. Un

mot comme coopétition traduit aussi cette nouvelle réalité, mais il est encore peu connu. Il n'est jamais facile d'accepter de prendre du temps pour apprendre des concepts nouveaux. C'est pourquoi je suis très impressionnée de voir que l'Académie des sciences morales et politiques accepte de me recevoir pour s'interroger sur ces questions.

*
* *

Pierre Delvolvé : Vous avez démontré que les biens et les services se combinaient, tout en exprimant un doute sur la manière de les qualifier. On pourrait parler de biens immatériels. Le droit connaît ce genre de qualification.

*
* *

Gilbert Guillaume : La formule que vous préconisez existe-t-elle déjà dans d'autres pays ?

Réponse : Elle en est au même point qu'en France. Tant qu'il n'y a pas une prise en mains par un acteur qui catalyse les coordinations, nous en resterons là. Partout dans les pays industrialisés, on fonde beaucoup d'espoir sur la Silver économie, et nulle part on ne la voit se développer réellement. J'ai eu l'occasion il y a quelques années d'échanger avec la vice-présidente de la région Aquitaine, qui était alors une des dernières régions à se lancer dans la Silver économie. Je lui avais suggéré, dans la mesure où d'autres régions avaient précédé la région Aquitaine dans ce chantier (pour certaines d'entre elles une quinzaine d'années auparavant), d'être la première à faire cette réforme en concertation avec les autres. Elle était intéressée par l'idée, mais elle m'a dit : « Qui êtes-vous ? » Or, je ne suis personne. Par conséquent, la région Aquitaine a fait sa réforme seule. Le drame, c'est que personne, au niveau de l'État, ne veut se charger de cette mission. Je travaille aussi avec des entreprises : avec la Poste, qui a mis en place un groupe de réflexion ou avec la fédération des assistants qui réfléchit à une plateforme biface commune à tous. Mais qui va catalyser toutes ces initiatives ? Je me demande s'il ne faudrait pas lancer un plan qui s'ajouterait à celui qui avait été monté pour le développement des services à la personne.

Michel Pébereau : Mais ce nouveau système, n'est-ce pas le marché qui est en train de le construire, comme cela se produit aux États-Unis, au Royaume-Uni ou en Allemagne ? Il y arrivera, à deux conditions. La première, qu'on aménage la réglementation du travail dans des conditions qui permettent à ceux qui cherchent un travail d'en trouver un, en particulier lorsqu'ils proposent leurs services sur Internet, comme ils le feront de plus en plus. Le travail indépendant, qui est la meilleure réponse à la demande de services à la personne, s'est développé de façon très significative aux États-Unis et au Royaume-Uni, et a contribué à la baisse du taux de chômage. Ce n'est pas seulement une question de prix, mais aussi de procédures, et là se situe la seconde condition. Vous avez évoqué le chèque emploi service, inventé en France il y a une vingtaine d'années, dans le but de développer les services à la personne. Progressivement, ce chèque emploi service a été modifié par l'administration pour lui appliquer l'intégralité du Code du travail, que les employeurs particuliers sont donc supposés connaître malgré sa complexité.

Aujourd'hui, il s'accompagne de l'obligation d'un contrat de travail. L'administration a détruit la simplification qu'elle avait créée. Ma question est : ne faudrait-il pas alléger et simplifier les réglementations qui pèsent aujourd'hui sur les services à la personne ? N'est-ce pas la clé pour le développement de ce secteur ? Aujourd'hui la réglementation empêche le développement du travail indépendant et crée un obstacle majeur pour le travail salarié. En économie, j'ai appris que le marché est la voie la plus efficace pour régler un problème d'adaptation d'offre à la demande. Il me semble que ni nos départements, ni notre Code du travail ne peuvent régler ce problème. Dans la plupart des grands pays du monde, aussi bien aux États-Unis et au Royaume-Uni qu'au Japon, c'est le marché qui a permis de réduire le chômage structurel.

Réponse : Je vous entends, mais je maintiens qu'il y a des problèmes que le marché met beaucoup de temps à résoudre, et notamment tout ce qu'on appelle les infrastructures ou les équipements partagés, sans lesquels il n'y a pas de rentabilité. Je le dis d'après mes observations sur le terrain, où tous les acteurs me disent qu'ils n'y arrivent pas. Certains sont d'ailleurs prêts à abandonner. Je ne suis nullement étatiste et je pense que, quand on peut se passer de l'État, c'est beaucoup mieux, mais je dis simplement qu'il y a là besoin d'un acteur dont le seul rôle soit de coordonner, comme l'avait fait le plan des services à la personne de Jean-Louis Borloo. Il s'agit de trouver des compromis pour aller plus vite, éviter les erreurs et les pertes de temps et d'argent. Pour le reste, les entreprises resteront les acteurs de cette évolution. Là, il y a un problème d'urgence, car nous avons en face de nous des acteurs extrêmement puissants et rapides dont le paradigme est perpendiculaire à celui de l'homme et la partie sera perdue avant que des entreprises aient pu accomplir ce qu'elles veulent faire grâce au seul marché.

*
* *

Jean-Robert Pitte : Je me permets de vous suggérer un voyage d'études au Japon afin de visiter les maisons de retraite ou de vous pencher sur l'aide à domicile. C'est un pays dans lequel l'État n'intervient absolument pas sur ce sujet : tout est privé et marche admirablement bien. Il est vrai que la vision de la personne âgée, au Japon comme dans tout l'Extrême-Orient, diffère beaucoup de la nôtre, avec un respect infini inscrit dans la culture pour les personnes âgées et handicapées, mais l'efficacité de ces services n'est pas moins remarquable. Elle contribue d'ailleurs à ce que l'espérance de vie au Japon soit la plus élevée au monde. On peut vivre, dans ce pays, très âgé et diminué tout en étant entouré d'infiniment d'affection, même quand les familles ne sont pas présentes à proximité. En outre, les services à la personne créent de l'emploi, mais ont un coût que les ménages acceptent car les impôts sont bien plus modérés qu'en France.

*
* *

Ghislaine Alajouanine : On sait qu'une des solutions à la dépendance est celle du label HS2 (Haute Sécurité Santé) qui répond au marché du Homecare. Cette solution est basée sur le fait que des personnes non qualifiées peuvent être certifiées par des organismes indépendants comme l'Apave. Cela permet d'avoir toute confiance dans les personnes qui prennent soin de ses proches. La Réunion des organismes d'assurance mutuelle a compris qu'avec six millions d'assurances

dépendance, ces sociétés couraient un risque absolu de 130 milliards. Quand on sait qu'avec la prévention on peut permettre aux personnes de rester chez elles environ cinq ans de plus, il y a tout à fait intérêt à investir 10 000 euros dans un logement. Même les banques comme le Crédit agricole sont en train de penser à former des conseillers agréés HS2 pour qu'ils conseillent les personnes âgées et les aidants (4 millions de personnes), pour monter par exemple des prêts-relais en attendant que l'Anah puisse intervenir. La solution, c'est de lancer un Plan Marshall de 800 000 à 1 million de logements en Haute Sécurité Santé. Cela donnera un coup de fouet au bâtiment mais surtout aux services à la personne. Qu'en pensez-vous ?

Réponse : J'y suis évidemment très favorable. Je pense qu'il y a beaucoup d'initiatives : celle-ci en est une, mais on pourrait également en citer d'autres sur des sujets comme la mobilité ou le confort intérieur. Cela remet en cause toute la manière de satisfaire nos besoins. On a des briques partout, qui sont prêtes. Ce qui nous manque, c'est un plan d'ensemble qui reste à définir.