

UNE APPROCHE DE L'ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DANS LES BRANCHES DU TERTIAIRE*

par Marc Le Vaillant, Dominique Sagot-Duvauroux et Michel Vernières

Les évolutions de l'activité et de l'emploi obéissent à une logique comparable dans le tertiaire et dans l'industrie. Partant de cette constatation, les auteurs se livrent à une analyse historique des conditions d'émergence des activités tertiaires qui les conduit à souligner l'importance de la notion socio-économique de branche. Comment se constitue une branche tertiaire, quelles étapes successives sa formation parcourt-elle ? La réponse à ces questions peut constituer un cadre de référence pour l'interprétation de l'évolution des structures d'emploi dans le secteur tertiaire.

Le tertiaire est souvent présenté comme un ensemble d'activités dont l'évolution serait différente de celle de l'industrie et s'effectuerait selon une logique propre. Aux gains élevés de productivité, à la concentration des unités de production, à la diffusion de l'organisation scientifique du travail (OST) dans l'industrie, s'opposeraient la faible productivité, l'éparpillement et l'organisation traditionnelle du tertiaire.

Cette opposition caricaturale ne correspond ni aux constats du présent, ni à l'évolution historique. D'importants gains de productivité ont été réalisés dans certaines activités de service. L'introduction de l'OST dans les bureaux a fait passer dans le langage courant des expressions telles que celle d'OS en col blanc [1]. Le degré de concentration est élevé dans certaines branches tertiaires.

Celles-ci ne constituent pas un ensemble spécifique dont l'évolution se déroulerait selon des règles fondamentalement différentes de celles de l'industrie. En fait, le développement de chaque activité tertiaire est déterminé selon la double logique du profit et du pouvoir qui structure l'évolution de l'ensemble du système économique de notre société contemporaine [2]. Cette absence de différences fondamentales dans l'évolution de l'industrie et des services peut être masquée par la spécificité de chaque activité et des rythmes temporels différents. Mais, par-delà cette diversité, un schéma général d'évolution de l'emploi des branches tertiaires peut être dégagé à partir d'une approche historique.

* Cet article a été rédigé à partir d'une étude effectuée pour le Commissariat Général au Plan (*Analyse de l'emploi tertiaire, une approche de l'évolution des branches du tertiaire marchand*, G. de Bonnafos, M. Le Vaillant et D. Sagot-Duvauroux) par le Laboratoire d'Economie Sociale de l'Université de Paris I. Cette équipe est, depuis le 1^{er} septembre 1983, Centre inter-régional associé du CEREQ.

Cette analyse en dynamique permet de faire apparaître les spécificités des activités de service. Ces caractéristiques spécifiques proviennent, selon les cas, du degré de personnalisation du service fourni, de l'importance du financement public ou encore de la puissance socio-politique de certains groupes de producteurs. Ce constat invite à souligner l'intérêt, pour l'analyse des problèmes d'emploi, d'une approche reposant sur la notion socio-économique de branche.

En effet, pour donner à ce concept sa pleine signification analytique, il apparaît nécessaire de ne pas limiter sa définition à l'identification d'un produit [3]. L'existence de celui-ci, son autonomie par rapport à d'autres productions, apparaissent comme une condition nécessaire, mais non suffisante, de l'existence de la branche. Un deuxième élément constitutif d'une branche de production est l'intensité des relations, de complémentarité ou de concurrence, existant entre l'ensemble des entreprises et des établissements concourant à la fourniture du service considéré ; ces relations entre unités de production peuvent être régies par le marché ou par un ensemble de règles bureaucratiques. Enfin, un troisième élément semble jouer un rôle essentiel dans la structuration d'une branche : l'existence et la force des institutions professionnelles qui assurent l'organisation de la branche et mettent en place des règles spécifiques de relations entre ses membres ; elles ont un rôle important de représentation vis-à-vis de l'extérieur et de défense des intérêts de la branche, en particulier à l'égard des pouvoirs publics. Il s'agit, en premier lieu, des organisations patronales mais également des syndicats de salariés et des institutions paritaires engendrées par l'histoire. Leur existence permet à certaines branches de surmonter les crises liées à la transformation, et parfois à la disparition

Les chiffres entre crochets renvoient à la bibliographie en fin d'article.

du type de produit qui les a vu naître. De même, la puissance de ces institutions confère à certaines branches un poids politique et sociologique supérieur à leur poids économique, mesuré par exemple en termes de valeur ajoutée.

Quelqu'utiles qu'ils soient, les indicateurs statistiques établis par la comptabilité nationale ne fournissent pas les principaux éléments permettant d'identifier les diverses phases d'évolution des branches telles qu'elles se dégagent de l'analyse historique de leur évolution (1). Celle-ci montre que les structures d'emploi des branches tertiaires sont très variables selon qu'elles se situent dans une phase d'émergence, de rationalisation ou de différenciation.

PHASE D'ÉMERGENCE

Si une partie importante des activités de service existait à l'aube de la révolution industrielle (2), cette dernière est le point de départ d'un processus d'expansion ininterrompue du tertiaire. L'évolution de la division du travail dans l'industrie a permis la croissance de certaines activités de service à travers les processus d'extériorisation dont la connaissance demeure insuffisante [4, 5]. Mais il apparaît nettement que la mise en œuvre des principes de l'organisation scientifique du travail, par la séparation des tâches qu'elle engendre entre conception et exécution, a facilité le développement des services aux entreprises.

Dans le même temps, la croissance de la production de marchandises engendre celle des activités tertiaires associées à cette production et tout particulièrement celles qui assurent la circulation et la distribution des biens (transports, commerce) et des capitaux (services financiers). En outre, la hausse du niveau de vie et l'évolution des normes de consommation entraînent le développement de certains services individuels ou collectifs tels les loisirs, la santé ou l'éducation.

Sous la pression de cette dynamique du développement de nos sociétés, de nouvelles branches tertiaires émergent de période en période. Elles peuvent se constituer à partir d'activités nouvelles, comme le cinéma dans l'entre-deux-guerres et les services informatiques de nos jours, ou d'activités anciennes comme la formation et certains services extériorisés par les entreprises.

Pour les activités nouvelles, l'insuffisance de main-d'œuvre qualifiée entraîne des rémunérations élevées. La demande instable favorise les emplois intermittents et un *turn-over* important. La division du travail est encore

très succincte et les emplois recouvrent des tâches polyvalentes. La croissance du marché et l'importance des profits attirent de nouveaux entrepreneurs.

Les activités anciennes, en s'autonomisant, doivent affronter une vive concurrence. Le caractère stable de l'emploi, consécutif à l'ancienneté et à la protection assurée soit par l'entreprise mère (convention collective, droit du travail), soit par l'Etat (privilège, monopole), disparaît avec l'autonomisation. Ainsi, au XIX^e siècle, dans le domaine du spectacle, la suppression du système des privilèges, qui garantissait un monopole de répertoire aux théâtres protégés, provoque la destruction des troupes permanentes au profit de structures temporaires. De même, de nos jours, les services extériorisés ne sont plus soumis aux règles régissant les grandes entreprises ou leur branche d'appartenance.

Qu'il s'agisse d'activités nouvelles, liées à des découvertes technologiques, ou d'initiatives innovatrices de la part d'entrepreneurs — au sens *schumpeterien* — sentant l'existence d'un créneau porteur, les profits ou avantages dégagés par les premiers innovateurs attirent de nouveaux concurrents. L'éclosion actuelle des sociétés de conseil en informatique, la prolifération des entreprises de spectacle de toutes sortes, au lendemain de la loi de 1864 libéralisant les spectacles, en sont des exemples. On assiste donc, dans un premier temps, à la croissance des effectifs dont le statut est mal défini.

Après une période variable, selon le degré d'intervention de l'Etat ou la nature du service, les institutions s'affrontant pour la production d'un même service sont confrontées à la nécessité d'organiser les relations qu'elles entretiennent entre elles. Les premières organisations patronales apparaissent. De même, les syndicats de salariés se créent pour défendre ou élaborer un statut. Ainsi, peu à peu, est susceptible d'émerger une véritable branche d'activité. Ce processus d'émergence d'une branche peut être illustré par le schéma 1 p. 64.

Ce schéma permet de rappeler que les causes de l'autonomisation d'une activité tertiaire sont nombreuses. D'une activité à l'autre, l'importance de ces divers facteurs change, d'où la spécificité apparente de chaque cas. Ce constat découle également de l'étude des phases de rationalisation de la production tertiaire.

PHASE DE RATIONALISATION

Selon la nature du produit, son degré de standardisation, la division du travail peut être plus ou moins poussée. C'est un phénomène bien décrit pour l'industrie, qui se retrouve aussi bien dans les assurances que pour les hôpitaux. L'évolution du produit tertiaire, sa place dans la structure des consommations finales ou intermédiaires, son intégration ou non dans le panier du consumma-

(1) Cette analyse ne peut donc être poussée très loin en termes quantitatifs, même pour la période la plus récente. Cf. 2^e partie du rapport cité plus haut, consacrée à l'évolution du tertiaire marchand au cours des années soixante-dix.

(2) C'est le cas du commerce, des transports, des soins...

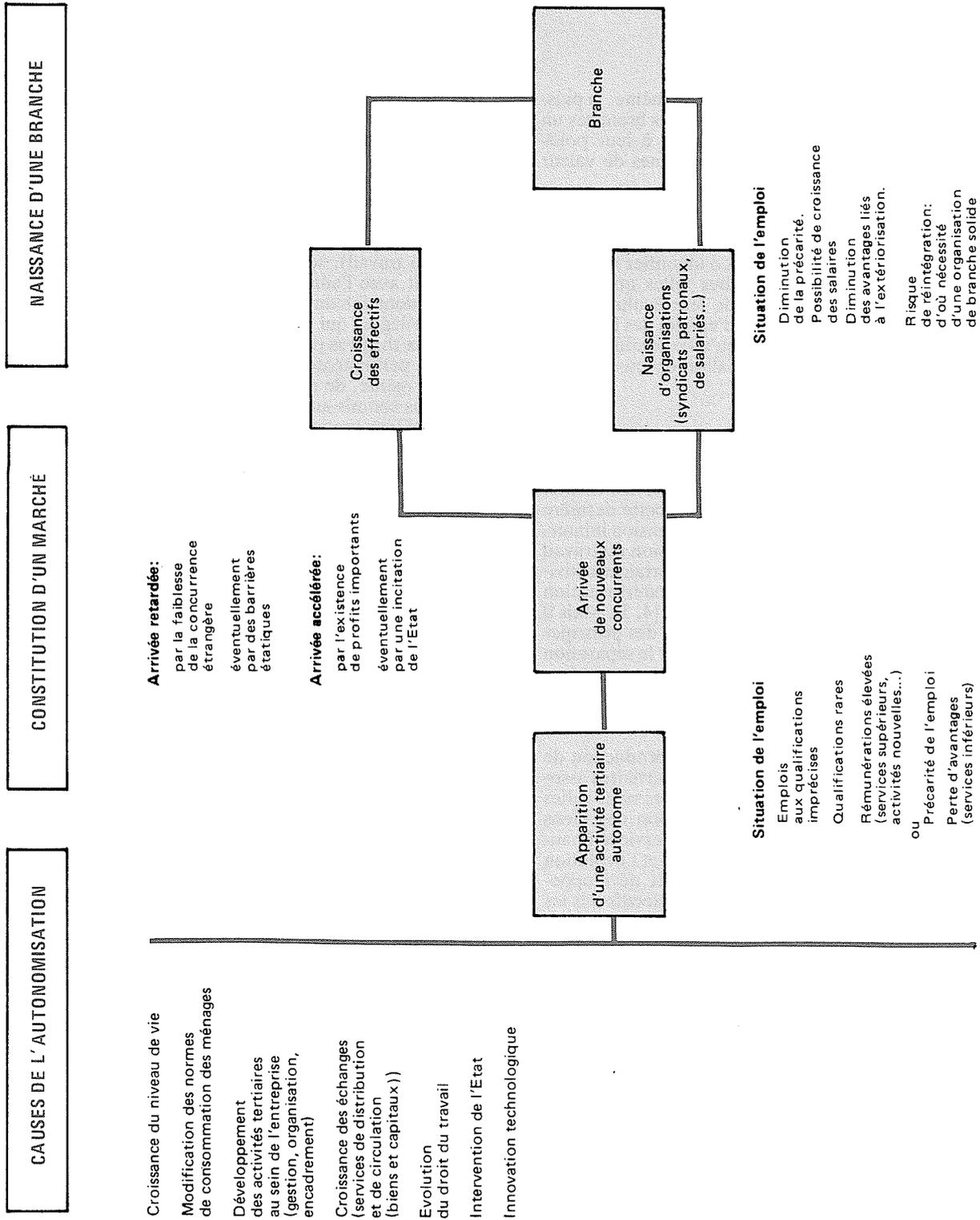


Schéma 1

teur de masse sont autant de facteurs essentiels de l'évolution de l'emploi tertiaire.

Les techniques disponibles jouent également un rôle important. Lorsque le service fourni l'est avec peu d'équipement, deux types d'organisation dominent : bureaucratique ou libérale. Ce constat n'est pas sans rappeler l'existence, au XIX^e siècle, des manufactures et des artisans libres dans les secteurs industriels. De nos jours, l'introduction dans la production de services de techniques d'automatisation a pour effet, tout comme dans l'industrie, d'accroître la productivité et d'augmenter le contrôle sur les travailleurs.

Mais il n'y a pas de déterminisme technologique en matière d'organisation du travail et d'évolution des structures d'emploi. La stratégie des acteurs en présence exerce une influence décisive. Or, dans les branches tertiaires, le poids relatif des pouvoirs publics est souvent très important. Le tertiaire regroupe tout le secteur de production des biens dits collectifs. Malgré l'existence de subventions à l'industrie et le poids des commandes publiques, l'importance relative du financement public est plus faible pour l'industrie que pour certaines activités tertiaires. La stratégie des pouvoirs publics et les contraintes macro-politiques pesant sur les finances publiques ont donc un rôle plus important pour le tertiaire dans le processus de rationalisation de la production, en partie issu de la nécessité de réduire les coûts.

Cette politique se heurte cependant à des obstacles inhérents à la nature du produit tertiaire et aux caractéristiques des partenaires sociaux.

La nature du service

La personnalisation d'un service rend difficile sa standardisation. Certaines activités, telles que la banque ou l'assurance, s'y prêtent mieux que, par exemple, les spectacles, la justice ou la formation.

Ces dernières activités se définissent essentiellement par la qualité de la prestation de la main-d'œuvre. Toute tentative pour améliorer la productivité du travail risque d'altérer sensiblement les caractéristiques du service fourni. Ainsi, multiplier par deux le nombre d'élèves d'un éducateur diminue très fortement l'efficacité de son travail.

Pour les activités soumises à la logique du marché, l'impossibilité de réaliser d'importants gains de productivité condamne, à terme, par le jeu de la loi de Baumol (3), les entreprises concernées. Pour celles qui relèvent d'une logique non-marchande, des contraintes issues des limites du financement public peuvent avoir le même effet.

L'incitation à la standardisation est donc forte. Si celle-ci peut se réaliser, la structure d'emploi de l'activité se

caractérise, tout comme pour la majorité des industries, par une division du travail poussée. Le développement actuel des *fast-food* traduit bien une telle tentative de standardisation des services de restauration : l'organisation du travail y repose sur la parcellisation des tâches. En un deuxième temps, cette spécialisation peut faciliter la mise en œuvre d'innovations technologiques susceptibles de substituer du capital au travail.

Un tel effort de standardisation est d'autant plus difficile que le service est, au départ, plus fortement personnalisé. Ainsi, pour les spectacles vivants, les limites issues de la nécessaire présence d'acteurs sur scène sont rapidement atteintes ! Les producteurs sont dès lors incités à rechercher un support technologique, substituant le service par un produit industriel. Le cinéma ne peut-il, dans une certaine mesure, être considéré comme un bien substitut du théâtre, certes imparfait, mais qui permet des gains de productivité ?

Ainsi, les différentes branches tertiaires sont-elles à la fois engagées dans un processus de standardisation de leur production et dans la recherche de biens ou de techniques nouvelles permettant de diminuer les coûts de la main-d'œuvre. L'exemple des services d'assurance [7] permet de souligner l'interdépendance de ces mouvements et le rôle différent qu'ils ont joué selon les périodes. Dans ce secteur, en effet, l'informatisation a été grandement facilitée par la mise en œuvre, dès l'entre-deux-guerres, de processus de standardisation des tâches. Dans un premier temps, l'informatisation a permis d'assurer une production fortement croissante, mais n'a pas empêché la progression des effectifs employés. Les difficultés de la période actuelle poussent les services financiers, banques et assurances, à intensifier l'effort de rationalisation et à utiliser la technologie disponible pour substituer du capital au travail.

L'importance des partenaires sociaux

Le poids des organisations professionnelles et la solidarité de la branche peuvent être des facteurs de frein dans la recherche ou dans l'application de ce support technologique. L'éducation nationale et la santé illustrent cette

(3) W. Baumol [6] divise l'économie en deux secteurs :

— dans le secteur 1, l'activité est fortement utilisatrice de main-d'œuvre et la productivité constante ou faiblement croissante. Pour un produit donné, le nombre d'heures de travail est relativement invariable, une diminution de celui-ci entraînant une perte de qualité ;

— dans le secteur 2, il existe d'importants gains de productivité et l'intensité capitaliste est forte. Le progrès technique permet la substitution de machines à une main-d'œuvre coûteuse.

Les entreprises du secteur 2 distribuent une partie de leurs gains de productivité en salaires. Par le jeu de la concurrence, les salaires se diffusent dans l'ensemble de l'économie et viennent toucher les entreprises du premier secteur. La hausse des coûts salariaux entame alors directement la marge bénéficiaire de ces entreprises. A terme, elles sont vouées à disparaître. Plus le rythme d'innovation est élevé, plus le secteur 2 réalise des gains de productivité et plus rapidement se détériore la situation du secteur 1.

possibilité. Le retard dans la mise en application de l'enseignement assisté par ordinateur dans le système éducatif traditionnel s'explique sans doute par son imperfection par rapport à l'enseignement d'un professeur mais, aussi, par la résistance du milieu professionnel devant une méthode susceptible de bouleverser les conditions d'exercice du métier. Le même constat peut être fait dans le domaine médical. En fait, plus solides sont les organisations de la branche, plus toute mutation peut être rendue difficile en l'absence d'une participation active des personnels concernés.

L'Etat joue également un rôle dans l'évolution du processus conduisant à la standardisation et à la substitution du capital au travail dans le secteur tertiaire. En desserrant la contrainte marchande pour une série d'activités (services non marchands, administrations...), les Pouvoirs publics peuvent retarder la phase de rationalisation. Mais la croissance des effectifs conduit à une hausse des coûts qui se heurte aux contraintes budgétaires. La rationalisation s'impose alors mais elle est fortement influencée par la résistance des structures mises en place au cours de la première phase. Ainsi, les services de santé doivent aujourd'hui remettre en cause leur organisation, face à la contrainte de financement qui apparaît avec la crise.

PHASE DE DIFFÉRENCIATION

Le processus décrit dans le paragraphe précédent invite à souligner la tendance des branches tertiaires à se différencier selon l'importance relative qu'y exercent les activités facilement standardisables et celles qui sont fortement personnalisées.

Les activités standardisables

Pour les activités facilement standardisables, la personnalité du prestataire de service influe modérément sur la nature du service. La standardisation et la découverte d'un support technologique apparaissent tôt.

Trois cas-types peuvent être schématisés :

— Les innovations technologiques apparaissent pour faire face à un surcroît de demande. Il n'y a pas, dans un premier temps, de modification dans l'organisation du travail ni dans le volume de l'emploi. Dans un second temps, il y a possibilité d'utiliser la technologie pour modifier la gestion du personnel et l'organisation du travail. C'est le cas actuellement des services financiers.

— Le support technologique a pour but de substituer du capital au travail. Il s'en suit une diminution d'effectifs dans la mesure où cette innovation ne permet pas l'agrandissement du marché. L'organisation du travail se

rapproche de celle de la majorité des entreprises industrielles.

— Le support technologique remplace l'activité tertiaire. La branche a alors tendance à disparaître. Il y a possibilité de réintégration du service, devenu produit, à l'intérieur de l'entreprise industrielle ou de la production domestique des ménages. La fabrication de la machine à laver et sa diffusion massive dans les foyers ont rendu marginale la branche lavage du linge qui employait, à Paris, à la fin du siècle dernier, une part importante de la population active [8].

Les activités personnalisées

Pour les activités tertiaires fortement personnalisées, le rapport entre client et fournisseur constitue une caractéristique importante du produit. Le support technologique ne peut être qu'imparfait. Il transforme profondément la nature du service.

Celui-ci est, dès lors, susceptible d'évoluer dans deux directions :

— l'une, marquée par l'innovation technologique, où l'organisation du travail tend à se rapprocher de celle des activités les plus aisément standardisables ;

— l'autre, conforme à l'organisation traditionnelle, où la recherche d'une demande passe par la personnalisation poussée de l'activité. Il s'agit d'activités fortement utilisatrices de main-d'œuvre. Pour se maintenir, elles doivent soit pratiquer des prix élevés (services de luxe), soit bénéficier de l'aide extérieure de l'Etat ou des collectivités locales. La branche des spectacles illustre particulièrement bien ce type de situation.

Le cinéma et la télévision sont des produits substitués aux spectacles vivants. L'organisation du travail y est plus poussée. La production, la distribution et l'exploitation sont clairement dissociées. L'activité a donc tendance à se secondariser même si la production répond à la logique économique du prototype.

Cependant, la télévision et le cinéma ne sont que des substitués imparfaits aux spectacles vivants. Face à cette nouvelle concurrence, ceux-ci cultivent leur spécificité fondée sur la présence vivante d'acteurs sur scène et de spectateurs dans la salle. Mais, s'il existe une demande intéressée par la personnalisation du service, les spectacles vivants supportent néanmoins la loi de Baumol. Ils se scindent alors en deux groupes :

— le secteur subventionné par l'Etat : (théâtres subventionnés, maisons de la culture, centres d'action culturelle, orchestres nationaux...). Les Pouvoirs publics interviennent pour garantir une certaine qualité artistique et entretenir le patrimoine culturel français ;

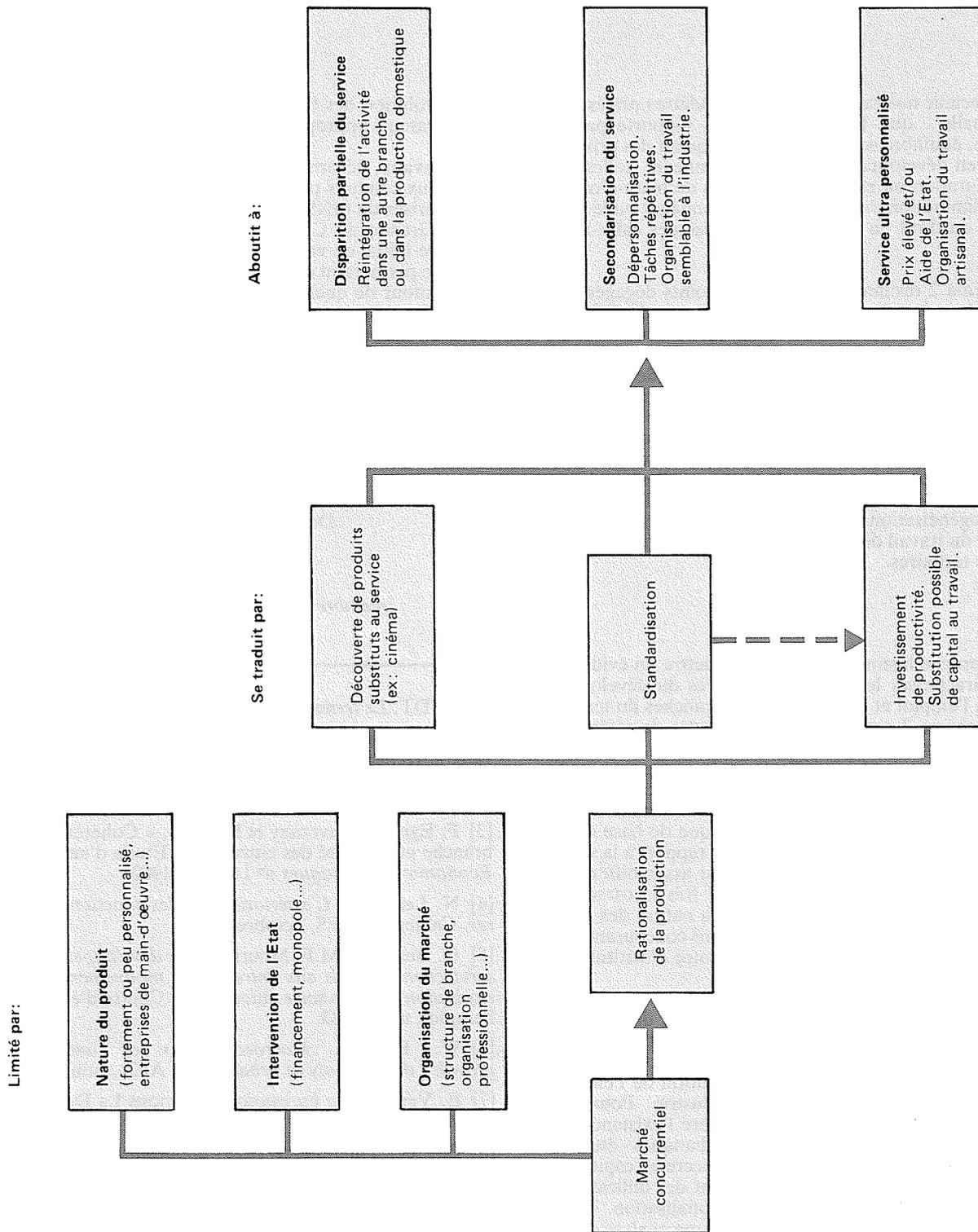


Schéma 2

— le secteur non subventionné des théâtres privés, des music-halls... qui, lorsqu'il n'est pas supporté par un mécène, équilibre son budget en pratiquant des prix élevés ou en développant des activités annexes, telles que la restauration ou en limitant les frais de main-d'œuvre par la diminution du nombre de personnages ou le non-respect du droit du travail. C'est le cas des cafés-théâtres.

Le schéma 2 résume les principaux points dégagés lors de l'analyse des phases de rationalisation et de différenciation des branches tertiaires. Les cheminements et les évolutions peuvent fortement différer d'une branche à l'autre en raison des décalages temporels et de la pondération variable des divers facteurs (schématisés par les blocs rectangulaires). Mais cette diversité observée ne contredit pas l'unicité de la logique d'évolution. Celle-ci ne se différencie pas fondamentalement de celle de l'industrie. De plus, les technologies nouvelles semblent constituer un élément décisif pour renforcer la tendance à l'homogénéisation des structures d'emploi et de l'organisation du travail des divers secteurs qu'ils soient industriels ou tertiaires.

*
**

Une approche historique permet de mettre en évidence et de caractériser les étapes successives du développement de l'emploi et de l'activité des branches du tertiaire. Le schéma 2 peut constituer un cadre de référence pour l'interprétation de l'évolution de ce secteur au cours de la période récente. Cette analyse ne peut cependant être poussée très avant en raison, principalement, des limites de l'information statistique concernant le tertiaire. Ainsi, la branche, unité statistique de base de la comptabilité nationale, est définie par rapport à la seule notion de produit. Cette définition est assez différente de celle, retenue ici, qui intègre à la fois le caractère autonome de la production réalisée, la nature des relations économiques liant les organisations concourant à la fourniture du bien considéré et l'existence d'institutions professionnelles structurées.

Malgré ces limites, l'analyse de l'évolution de l'emploi du tertiaire au cours des années soixante-dix (4) tend à confirmer les conclusions de l'approche historique relative à l'existence d'une logique d'évolution de l'emploi comparable pour le tertiaire et l'industrie. Pour ces années, l'étude réalisée a mis en lumière l'existence de secteurs particulièrement dynamiques (banques - études, conseils, assistance-santé). Le recours accru au capital et l'augmentation de la concentration sont des indicateurs de leur entrée dans la phase de rationalisation. Mais ceux-ci sont insuffisants pour conduire une analyse assez fine des différentes branches. Aussi, pour progresser, l'analyse doit désormais porter sur la dynamique interne

(4) cf. 2^e partie du rapport précité.

de l'évolution des branches tertiaires et la construction d'indicateurs appropriés.

Les travaux, désormais nécessaires, sont de même type que ceux conduits pour l'industrie dans le Département Entreprises de l'INSEE par F. Eymard-Duvernay [9] et J.M. Grando au CEREQ [10]. Il s'agit, à partir d'un nombre initial de variables réduit, d'enrichir un modèle de base permettant de représenter les structures de branches autour de quelques pôles-types. L'extension de ce type d'analyse au secteur tertiaire n'est pas sans difficulté en raison, en particulier, de la mauvaise couverture de ce dernier par l'Enquête structure des emplois. Mais il apparaît indispensable de le tenter pour vérifier l'hypothèse de travail, présentée ici, relative à la similitude, malgré les décalages temporels, de l'évolution des structures des branches tertiaires et industrielles.

Marc LE VAILLANT, ITA-CNRS,
membre du Laboratoire d'Economie Sociale ;
Dominique SAGOT-DUVAUROUX,
chercheur au CRESEGE ;
Michel VERNIÈRES,
professeur à l'Université de Paris I,
membre du Laboratoire d'Economie Sociale.

Bibliographie

- [1] CFDT, *Le tertiaire éclaté*, Seuil, 1980.
- [2] Schéma général d'aménagement de la France. *Travaux et recherches de prospective. Questions à la société tertiaire*, n° 45, 1973, *Activités tertiaires et inflation*, n° 77, 1978.
- [3] F. Eymard-Duvernay et D. Bony, « Cohérence de la branche et diversité des entreprises. Étude d'un cas » in *Economie et Statistiques* n° 144, mai 1982.
- [4] N. Lefebvre, *L'extériorisation des fonctions tertiaires*, Cahiers du LES, octobre 1981.
- [5] O. Butner et M.F. Mouriaux, *Le développement des services marchands aux entreprises : mouvement d'extériorisation ou croissance autonome ?*, Centre d'études de l'emploi, mars 1983.
- [6] W. Baumol, *Macroeconomics of unbalanced growth : the anatomy of urban crisis*, AER, juin 1967.
- [7] E. Verdier, *La bureautique*, Editions La Découverte, Maspéro, 1983.
- [8] B. Preel, *Filières et services - application à la fonction « entretien du linge »*, BIPE, août 1981.
- [9] F. Eymard-Duvernay, *Etude des structures de branches. Quels indicateurs statistiques ?*, INSEE, note ronéotée n° 41, mars 1983.
- [10] J.M. Grando, « Industrie et gestion de la main-d'œuvre » in *Formation Emploi* n° 1, La Documentation Française, janvier-mars 1983, pp. 19-36.