



Les thèmes des débats du Comité Stratégique* de WAGRAM Corporate Finance sont choisis pour permettre à ses membres et à ses partners de faire émerger des idées et des solutions pour les opérations M&A conduites par la banque.

Des « Services à la Personne » à « l'économie du Quatenaire » est le thème du débat de ce mois qui nous entraîne vers la création d'emplois grâce à la satisfaction des besoins des personnes et à la révolution des technologies de l'information.

L'intervenant, pour animer chaque débat, fait l'objet d'un choix précis.

C'est une modernisatrice d'envergure et une créatrice de solutions qui a accepté de nous dévoiler l'envers du plan Borloo des services à la personne et les contours de son prochain rapport en se projetant dans l'économie du quaternaire : **Michèle Debonneuil**



Inspecteur Général des Finances, Michèle Debonneuil est chargée de mission auprès du Ministère de l'économie, des finances et de l'emploi.

Economiste de renom, Michèle est « l'inventeur » du plan Borloo de développement des services à la

personne et présidente du Comité scientifique de l'Agence Nationale des Services à la Personne.

Elle a débuté sa carrière au Commissariat Général du Plan, puis elle rejoint l'INSEE avant d'être pendant six années directeur des études économiques et financières à la Banque Indosuez jusqu'en 1997, où elle rejoint le Secrétariat général de l'OCDE.

Auteur de nombreux ouvrages édités notamment par le Conseil d'Analyse Economique, Michèle a publié en 2007 « **L'espoir économique, vers la révolution du quaternaire** ».

Michèle est membre du Conseil d'Analyse Economique (CAE), du Conseil de l'Emploi, des Revenus et de la Cohésion Sociale (CERC) et du Conseil d'Orientation de France Investissement. Elle enseigne à HEC et est administrateur de l'INSEE

Adresses utiles

Site des services à la personne

<http://www.servicessalapersonne.gouv.fr>

Cahier des charges décembre 2005 :

http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/UserFiles/File/pdf_texte_juridiquesorg/arrete_cahier_des_charges_qualite_241105.pdf

Des « Services à la Personne » à « l'économie du Quatenaire »

Dans le cadre de la réunion trimestrielle de son comité stratégique, Wagram Corporate Finance a accueilli l'instigatrice du plan Borloo des Services à la Personne : Michèle Debonneuil qui a consacré sa vie professionnelle à l'analyse économique. Loin de se limiter à des études, Michèle Debonneuil concrétise en actions le fruit de ses recherches. Elle démarque et implique tous les acteurs économiques pour les amener à considérer les changements de paradigme qu'elle a identifiés. Forte de cette démarche originale, elle a convaincu le premier ministre et son ministre de l'emploi d'engager une révolution économique autour des services à la personne. Sa créativité et sa combativité, ont été sources de création d'emploi en France, sujet qui n'a pas manqué de passionner l'auditoire, sous l'animation du modérateur du jour Gilles Le Gendre. La richesse des propos échangés est retracée dans cet article afin de vous faire profiter de l'intensité du débat.

Les technologies de l'information

Les technologies de l'information ont permis d'automatiser et de faire autrement ce que les acteurs économiques ont toujours fait.

Si nous considérons le service dans son approche sémantique, c'est « une mise à la disposition temporaire d'un savoir ou d'un savoir faire ».

Jusqu'à présent nos économies s'étaient organisées pour rassembler en un lieu unique les spécialistes qui pouvaient délivrer les services : école, hôpital, maison de santé...

La particularité des services « à la personne » est que la mise à disposition temporaire se fait « sur le lieu de vie des personnes ». La difficulté émerge alors puisqu'il faut s'organiser dans ce sens. Des solutions naissent et naîtront grâce à l'avènement des nouvelles technologies de l'information, ces dernières permettant d'organiser la satisfaction des besoins sous cette forme. Plusieurs exemples illustrent cette évolution :

- Très tôt, les assureurs avaient créé des outils pour mettre en œuvre les services d'assistance aux assurés. Depuis, et comme l'intitule le patron de EuropAssistance, « la care révolution » a cherché à se mettre en place en transformant ces acteurs et leur mode de fonctionnement pour élargir l'offre des services à la personne.
- Qui aurait imaginé qu'un acteur des télécommunications devienne un leader européen de « e-santé ». C'est pourtant le cas avec la création d'Orange Santé qui donne « une impulsion déterminante au développement de l'e-santé, mariage réussi des technologies de l'information et des soins ». (voir sur <http://www.orange.com> le pôle santé).

Ces « plateformes » qui offrent une autre forme de contact grâce à ces nouvelles technologies révolutionnent le service et créent les nouveaux besoins de l'économie quaternaire.

Mais pourquoi choisir ce terme de « quaternaire » plutôt que dire « industrialisation du tertiaire » ?

Comité Stratégique de WAGRAM Corporate Finance

* Retrouver le Comité : <http://www.wagramcorporate.com/accueil/organisation/comite-strategique/membres/>

suite

« L'économie du quaternaire »

La notion de secteur d'activités qui structure les économies du secondaire et du tertiaire est totalement périmée. Forte de la conviction que le service est capable de générer de la « productivité », Michèle Debonneuil fait réfléchir autour d'une problématique qui met le « besoin » au cœur des débats et qui conduit à l'économie quaternaire. Dans cette démarche Michèle convainc ses interlocuteurs de repenser la satisfaction du besoin. Faut-il être propriétaire ou locataire de sa voiture, de son écran de télévision, ... ? Et de nous rappeler :

- qu'en participant à la création de Vélove à Lyon, elle a participé à l'amorce de la mise en place des nouveaux équilibres du quaternaire.
- qu'en mettant autour de la table neuf acteurs de la construction automobile, elle les pousse à chercher de nouveaux concepts pour satisfaire le besoin de se déplacer en ville, qui est différent du besoin de se déplacer sur la route, qui est encore différent du besoin de voyager à travers l'Europe. Si les premières expériences de Renault à Nantes n'ont pas été concluantes, Michèle reste convaincue que c'est en raison d'un concept qui est trop limité et que l'expérience doit être plus extensive.
- que les réflexions en cours avec les acteurs comme la FNAC ou Darty, devraient permettre à l'utilisateur de satisfaire ses besoins de distraction accompagnés de services (d'assistance, d'intégration d'évolution technologique..) qui peuvent redimensionner totalement l'acquisition d'un téléviseur, d'une console, d'un équipement électroménager.

Plan Borloo

Michèle décrit ce parcours de la sensibilisation des esprits d'abord, de la mobilisation des acteurs ensuite et du déploiement enfin, qui a permis la mise en œuvre du Plan Borloo.

- sensibilisation du premier ministre de l'époque, Jean Pierre Raffarin, sur la base de son idée que le coût du chômage de longue durée pouvait être utilisé...
...et c'est la création du CESU
- mobilisation des acteurs pour que les intervenants de la sphère privée puissent être compétitifs face aux collectivités locales et au secteur associatif...

Suite et fin

...et c'est le Plan du ministre de l'emploi Jean-Louis Borloo, qui liste les 21 activités éligibles (cf ci-dessous) et qui réduit la TVA et exonère de cotisations sociales les entreprises de services à la personne

- déploiement du Plan qui permet dès la première année de créer 4 000 entreprises et 600 000 emplois.

Si ce plan a permis l'essor d'acteurs bien identifiés dans ces activités des services à la personne en revanche sa complexité parfois, son manque de rentabilité souvent et l'inadaptation de certaines initiatives, ont encouragé Michèle à poursuivre la réflexion et a accepté de conduire une nouvelle mission pour le compte du ministre des Finances Christine Lagarde.

... et demain

Son rapport n'est pas encore rendu mais elle dévoile face à l'auditoire quelques unes de ses questions et de ses pistes de réflexion :

- comment aider le client à profiter du foisonnement des innovations en l'aidant à les trouver ?
- comment organiser le paiement quand le service est effectué sur le lieu de vie tout en évitant un paiement papier dont le coût de traitement est exorbitant ? Réflexion avec les banques sur une diversification du mode de paiement...
- comment faire accepter le travail à temps partiel et convaincre qu'il s'agit d'un devenir ? Réflexion sur un nouveau statut du travail en alternance avec de la formation. Et cette formation, il faut la reconcevoir...
- comment favoriser la création de quelque chose dans un emploi où l'on travaille seul ? Réflexion pour réconcilier et enrichir les tâches...

Michèle se place dans cette économie du quaternaire où elle réfléchit en passant de « l'achat » à la « solution » pour trouver un mode de vie plus innovant. C'est ce qui la conduit, par exemple, à répondre à l'une des questions de l'auditoire par cette interrogation : « la crèche, n'est-ce pas un mode de garde des enfants dépassé ? »

En mot de la fin, retenons cette citation de Michèle Debonneuil sur cette dimension nouvelle de l'économie d'un pays comme la France qui doit se tourner vers le quaternaire : « pas une économie administrée mais une économie d'un choix élargi. »

Activités de services à la personne

Champs des activités effectuées exclusivement à domicile

- Entretien de la maison et travaux ménagers,
- Petits travaux de jardinage y compris les travaux de débroussaillage ;
- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »
- Garde d'enfant à domicile
- Soutien scolaire à domicile
- Cours à domicile
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
- Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, sauf soins d'actes médicaux
- Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé
- Garde malade à l'exclusion des soins
- Assistance informatique et Internet à domicile
- Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- Assistance administrative à domicile
- Les activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services mentionnés au premier alinéa.

Champs des activités partiellement réalisées en dehors du domicile

- Livraison de repas à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, domicile au travail, sur lieu de vacances et démarches administratives
- Accompagnement des enfants dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)
- Livraison de courses à domicile.