

La France et les deux faces du Dieu Hermès

Posté le : 16 décembre 2014 17:21 | Posté par : Blog du cercle des économistes e-toile
 Catégorie: Concepts fondamentaux, Crise systémique, Attitudes, Economie et politique

Le Dieu Hermès a des chaussures avec de petites ailes aux pieds, symbole à la fois qu'il est le Dieu du vol (piquer et fuir) et du commerce (ne jamais rester bloqué dans une activité en déclin et voguer vers les nouveaux marchés à toute allure).

Le malheur, c'est que l'on ne peut jamais avoir l'avant sans le revers.

Prenons le choix, imprimé au plus profond des neurones de la gauche française, de la promotion d'une organisation de la production sans "bougisme" ni tension, sous la houlette, soit d'une administration bienveillante et soumise, façon socialisme municipal, soit d'un "contrôle populaire" pas bienveillant, comme on dit au NPA, le nouveau parti anticapitaliste. Il est sûr que des activités ainsi gérées sont verrouillées dans la glaise de leur organisation initiale et ne savent faire aucune mutation sans catastrophe. Tout le drame de la SNCF, SNCM, SEAFRANCE, HBL, RATP, Banque de France, France Telecom, UAP, Poste, etc. est là. Il ne faut jamais confier une fonction commerciale à un système qui ne permet aucun ajustement de produits, de marchés, d'effectifs ni de capitaux. C'est une première leçon du mythe d'Hermès.

L'ambivalence du Dieu grec joue aussi malheureusement son rôle du côté du libre commerce. L'arrivée d'Internet a démultiplié l'aspect traditionnel du dommageable "hit and run", mais a aussi conduit une nouvelle définition du marketing : "seduce or bully". Ce merveilleux concept perce dans certains séminaires de management pour "grands comptes", centrés sur la "maîtrise statistique de la masse". Le client n'est plus roi. L'attention à son service ne figure même plus parmi les préoccupations des grands chefs. Le mot clé est "RAF", rien à foutre, en clair. L'important est d'imposer un avantage statistique, générateur de profits immédiats et faciles, le contraire de l'individualisation.

Vous voulez un tout petit exemple ? Vous êtes Orange. Vous ne voulez plus payer d'équipes chargées d'encaisser des TIP. Tout le monde doit payer par prélèvement. Si vous faites en sorte que les TIP ne soient pas remis en banque, vous créez un incident de paiement et bloquez la ligne.

Après les habituelles péripéties du support (sic) téléphonique puis d'une visite, stérile, en boutique, le "client" qui a tout fait bien, et ne veut pas et payer un TIP et repayer par carte bancaire, devient fou. Des voix suaves insisteront : "payez par prélèvements qui évitera tellement d'ennuis". Et hop, c'est gagné. Cela s'appelle faire une pression "statistique" sur le client captif. Avec un minimum d'investissement vous pouvez obtenir que la masse des clients passent par vos arcanes. On fait mal (un peu) au client exprès, par tactique. Vous direz : et la concurrence ? Que fait SFR ? Cette société ne veut plus vous envoyer de facture-papier. Elle vous coupe le service sans rien vous demander. Le fisc vous demande les factures ? Vous n'avez qu'à imprimer vous-même ! Il faut appeler pour annuler cette décision unilatérale. Vous le faites. C'est payant. Au bout des drames habituels à l'usage d'un centre d'appels, vous tombez sur quelqu'un de très gentil qui vous demande mille choses avant de s'enquérir de votre question. Vous coupez court au blabla pour demander le rétablissement des factures papier. Il dit "bien sûr", vous demande d'attendre en ligne une seconde. Deux minutes après, cela coupe. La facture papier n'est toujours pas rétablie le mois d'après. Ce ne sont pas des incidents mais des politiques. Étudiées-pour, enseignées, mises en œuvre. Sans aucune faiblesse. Jamais admises. Il n'y a pas de preuves possibles n'est-ce pas ? Alors pourquoi se gêner ? Cela fait des millions d'économies.

Seul le règlement et les "class actions" associées, pas la fuligineuse "régulation", mot qui ne veut rien dire et faire prendre aux gens des vessies pour des lanternes, peuvent durement sanctionner une entreprise qui couperait un service pour non paiement sans avoir averti au préalable du problème de paiement, ou d'une façon incompréhensible, ou qui se dispenserait unilatéralement de produire des factures-papier. Avec des sanctions automatiques et très dures. Le libre marché est impuissant à faire ce travail.

Il est absolument nécessaire que les pratiques commerciales déloyales soient étudiées, interdites, poursuivies et sanctionnées.

De même est-il simplement tolérable qu'une entreprise quelconque puisse s'introduire dans vos systèmes informatiques personnels sans l'expression d'une volonté d'accord de votre part? Lorsque Canal plus dans son nouveau système réinitialise le décodeur alors que vous êtes en train de regarder quelque chose, avec un accord par défaut dont vous n'êtes même pas conscient, est-ce normal? Lors que mille et un fournisseurs de logiciels légaux, (on ne parle pas ici des voyous), installent sur votre machine des services dont vous ne savez rien et font des traitements sur vos données personnelles sans même vous demander votre avis, est-ce normal?

Spéculer sciemment sur la négligence des gens est déjà douteux, mais les forcer à faire des choses qu'ils n'ont jamais envisagées de faire, cela s'appelle du viol.

Seule la loi peut maîtriser le viol, surtout s'il est commis par des grandes multinationales "gérées par des "porcs" et qui ne pensent qu'à leur prochaine prime et leur retraite chapeau", comme on écrit au NPA, ce qui, au passage, est sans grande importance mais parfaitement exact. Pas besoin d'être socialiste, anarchiste ou anti-système pour le dire. La seule légitimité du profit est le service rendu. L'enrichissement sans autre cause que le dol et le viol est condamnable.

C'est encore plus vrai dans le domaine du placement, traditionnellement le paradis des plumeurs de fortunes. Dans un espace financier mondialisé, les sous-jacents sont pratiquement inconnus du profane, qui n'a d'ailleurs strictement aucun moyen de s'orienter dans la jungle des différents "produits" et des classes d'actifs indéfiniment diversifiées. Mais il n'y pas plus de vraie technicité au sein des organismes financiers. Ils ne travaillent pas avec leur argent propre et ils agissent en fonction de signaux extrêmement pauvres : La hauteur d'un taux d'intérêt, la mode, la réputation d'un intervenant, le sens du troupeau.

Collectivement la profession a cherché à avoir des avantages cachés vis-à-vis des "clients". Le plus clair est la rétro commission. "Je place l'argent là où on me donne le plus et je me fiche du reste. Je présente de toute façon mes résultats client en net de mes rémunérations. Personne ne sait combien je me suis fais de plumes sur le dos du canard". La réglementation commence à arriver sur ce sujet. Heureusement ! UBP a ratissé comme cela du Madoff qu'elle a collé pour 5% de la valeur dans les portefeuilles clients, qui n'en savaient strictement rien. Les énormes commissions versées n'ont jamais été restituées au client qui a encaissé sa perte avec un minimum de compensation de la part de cette banque. "Seduce and/or bully !"

Quand on s'élève encore au dessus, en prenant le monde et l'histoire des quarante dernières années à témoin, on voit qu'un système monétaire et financier défailant a permis de faire monter à plus de 400% le taux d'endettement moyen des pays de l'OCDE, chiffre intenable qui a provoqué une perte irrécouvrable de près de 12.000 milliards de dollars. La course des comportements individuels et collectifs a été suicidaire dans ce cadre. On cherche aujourd'hui à résoudre, pour le futur, la difficulté en "régulant l'amplificateur", attitude imbécile et coûteuse. La même qui veut qu'on s'attaque exclusivement à tous les automobilistes, tout le temps, au lieu de redessiner les points noirs !

Donc oui, certaines réglementations étaient absurdes. Mais le contexte s'est largement créé, dans l'affaire qui nous occupe, par la libre action d'acteurs sans contrôle.

Un autre aspect est visible depuis l'arrivée de la micro informatique, précurseur de tous les exemples suivants, associés à la technologie. Un champion capte un créneau de la technologie et devient seul possesseur du créneau grâce à la traîne qu'il a su constituer et qui verrouille les usages. Il n'y a pas d'autre traitement de texte que Word et de Tableur qu'Excel. Le "marché" ne veut pas être enseigné, recruté, et échangé en dehors du standard principal qui emporte tout. Depuis 30 ans ! Microsoft domine dans le PC, à 80% des OS. Google tient le marché de la recherche sur Internet, Amazon la vente sur Internet, Ebay, les enchères sous internet, SAP la gestion intégrée informatisée, etc. D'ailleurs toutes les "start-up" cherchent à valoriser rapidement des "barrières à l'entrée", c'est-à-dire à se retrouver en situation de monopole inexpugnable le plus vite possible. Or le monopole crée une rente au détriment du consommateur une fois que le marché est installé. Une fois encore la "protection de l'innovation" et la "libre concurrence" ne peuvent jouer avec bénéfice que si un cadre légal est mis en place.

Les marchés ne peuvent être laissés sans organisation ni vigilance, mais ne doivent pas être étouffés par démagogie en prétendant aider le locataire contre le loueur, l'employé contre l'employeur etc. Le consumérisme n'est pas la guerre sociale. Sinon il n'y a plus d'emplois, plus de locaux à louer etc. On peut voler les fruits du passé pas utiliser ce qui n'a pas été créé. L'Union Soviétique est morte de ce constat. L'économie est un flux accéléré par des volontés individuelles et collectives.

La production ne doit être non plus laissée à des systèmes figés, où la motivation de changement est inexistante et les possibilités d'ajustement des plus réduites.

Guidés par un instinct très sûr, les Français ont fait exactement l'inverse. Au nom du contrôle des relations de domination, leur obsession plus que les inégalités, ils ont rendu quasiment impossible tout lien contractuel privé, faussant toutes les décisions et tous les comportements. Ils ont développé un secteur protégé gigantesque, où l'Etat est impuissant à bien faire et où les ajustements sont catastrophiques. Ils ont créé un complexe politique, administratif, culturel, bancaire et industriel au dessus de toutes vraies contraintes, en particulier celles de la démocratie. L'abus et l'inefficacité sont partout.

Il faut connaître les deux faces du Dieu Hermès et en tenir compte. Quand on connaît ses Dieux grecs on les honore !

Didier Dufau pour le Cercle des Economistes E-toile