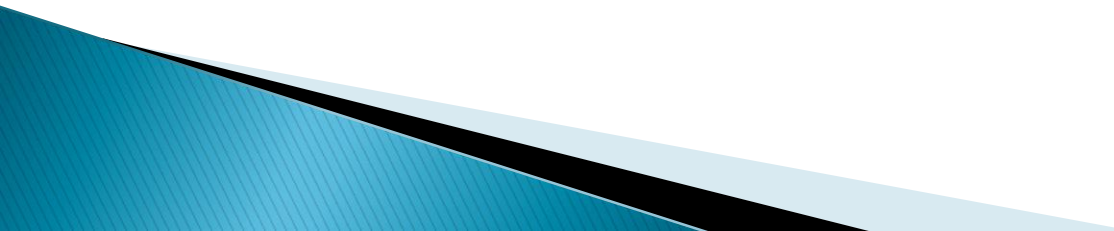


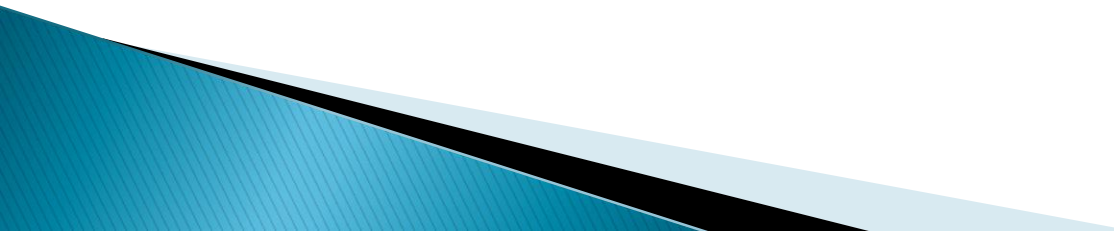
Normes sociales et normes économiques

Taux de croissance annuelle moyenne
et élasticité

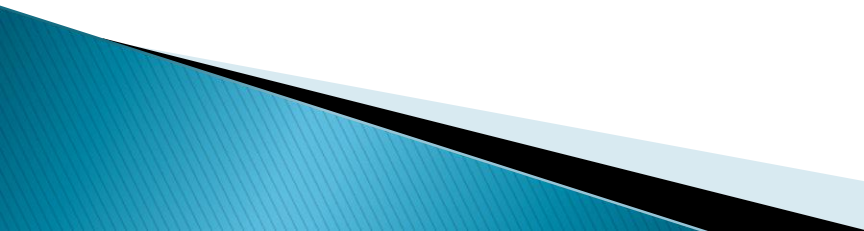
Faut-il payer sa famille ?

- ▶ Soirée de Noël chez la belle-famille
 - ▶ Tout se passe bien, le repas est un régal, l'ambiance est excellente.
 - ▶ Au restaurant, il faudrait payer (cher) pour avoir une telle prestation.
 - ▶ Aussi, faut-il proposer une rémunération pour le repas et le bon moment partagé?
 - ▶ Imaginons la scène...
- 

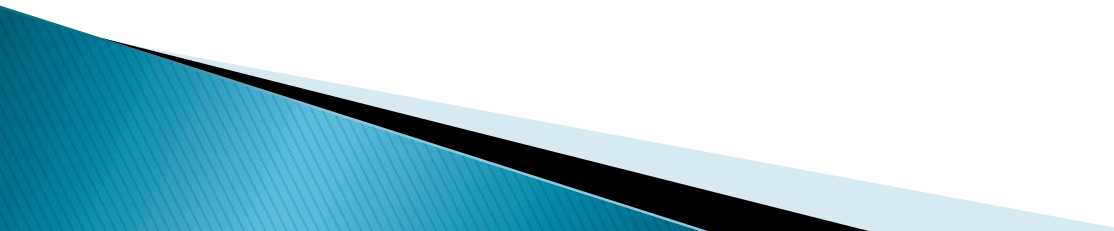
Faut-il payer sa famille ?

- ▶ « Belle-maman, pour ce merveilleux repas, je vous fais un chèque de 50€ ».
 - ▶ Ambiance glaciale, regards désapprobateurs, messes basses sur le caractère déplacé de cette intervention...
 - ▶ Était-ce une bonne idée?
- 

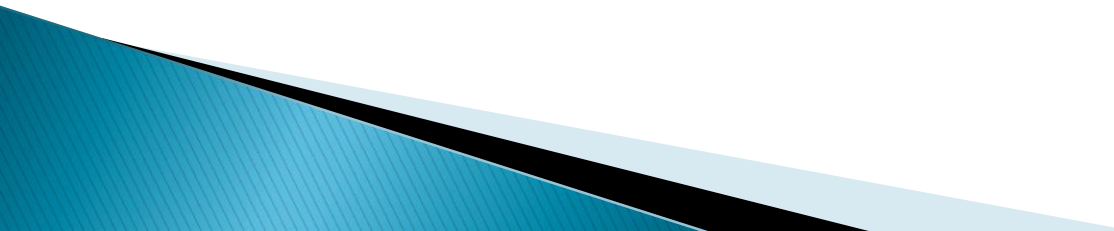
Faut-il payer sa famille ?

- ▶ Réponse : clairement pas!
 - ▶ Pourquoi?
 - ▶ Vous n'avez fait que proposer une rémunération pour un travail fatiguant et un service apprécié.
 - ▶ Pourtant, tout travail mérite salaire.
 - ▶ Au restaurant, dans les bars, en boîte...
- 

Deux mondes distincts

- ▶ Nous vivons, simultanément, dans deux mondes distincts.
 - ▶ L'un est dominé par les normes sociales, où la notion d'argent est bannie.
 - ▶ L'autre est dominé par les normes économiques, autrement dit les lois du marché.
- 

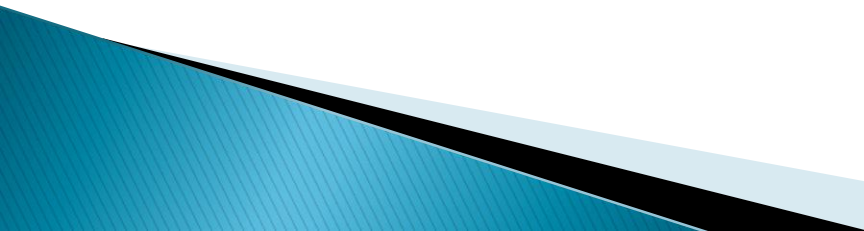
Le monde des normes sociales

- ▶ Parmi les normes sociales, il y a tous les petites services que l'on se rend entre amis ou en famille:
 - ▶ -déplacer un canapé,
 - ▶ -expliquer le cours à un collègue,
 - ▶ -changer une roue...
 - ▶ Ces services ne sont pas à rembourser dans l'immédiat.
 - ▶ De plus, pas de besoin de réciprocité.
- 

Le monde des normes économiques

- ▶ Parmi les normes économiques, on a tous les échanges qui comportent une contrepartie immédiate ou quasi-immédiate:
 - ▶ –loyer contre appartement,
 - ▶ –intérêts contre prêts,
 - ▶ –salaire contre travail,
 - ▶ –prix contre biens et services...
- ▶ Les produits échangés doivent être de valeur équivalente, et sont le plus souvent exprimés en argent.

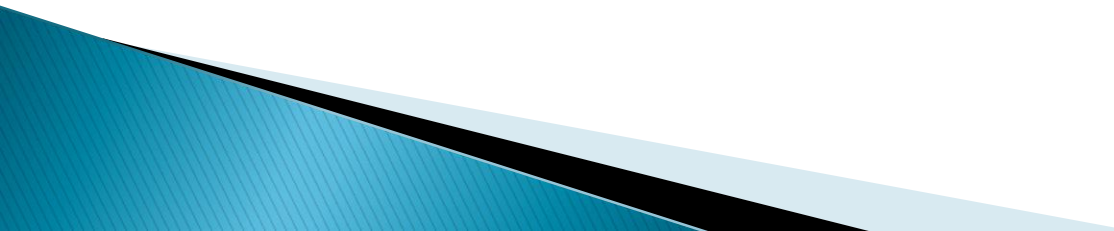
Séparer les deux mondes

- ▶ Tant que les deux mondes sont séparés, tout va bien.
 - ▶ Mélanger les deux, et c'est très mauvais...
 - ▶ Exemple avec les relations amoureuses
 - ▶ Dans le contexte social, on peut avoir des relations amoureuses gratuites.
 - ▶ Mais il existe aussi un marché des relations amoureuses payant (les escorts et la prostitution).
- 

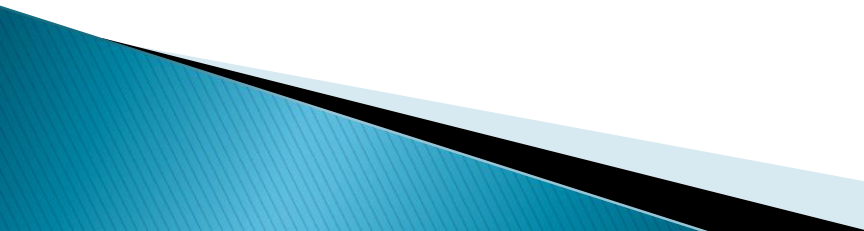
Séparer les deux mondes

- ▶ Très logiquement, il ne viendrait pas à l'idée d'un homme de payer (directement du moins) sa conjointe pour obtenir un moment de tendresse
- ▶ De manière symétrique, il est inutile de tenter de séduire une prostituée pour obtenir des câlins ou plus.
- ▶ « Demander de la tendresse à une prostituée, c'est comme demander de la salade allégée à Mc Donalds... »

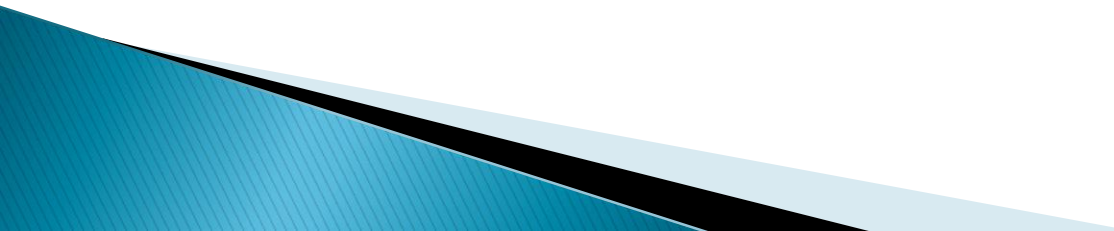
Séparer les deux mondes

- ▶ Mais mélanger les deux mondes conduit à la catastrophe.
 - ▶ Imaginez un garçon qui invite une fille au restaurant.
 - ▶ Evidemment, il a une idée derrière la tête.
 - ▶ Un repas au restaurant pour deux coûte environ 60€.
 - ▶ Inconsciemment, il « paie » pour obtenir ce qu'il veut.
- 

Séparer les deux mondes

- ▶ Pour être sûr de ne pas arriver à ses fins, il lui suffit de faire une allusion au prix qu'il paie pour le restaurant, et dans quel but il le paie.
 - ▶ La fille se sentira considérée comme une prostituée, et le quittera, non sans l'avoir baffé auparavant.
 - ▶ Pire encore, établir une relation entre le prix du restaurant et les tarifs des professionnelles d bois de Boulogne...
- 

Expérience menée par James Heyman

- ▶ Expérience menée pour tester le lien entre performance des participants et leur rémunération.
 - ▶ Relation entre paiement (ou non-paiement) et performance évident.
 - ▶ Pour s'en assurer, utilisation d'un nouvel instrument de mesure de variation relative: l'élasticité.
- 

Elasticité

- ▶ En économie, l'**élasticité** mesure la variation d'une grandeur provoquée par la variation d'une autre grandeur.
- ▶ Ici, on va se concentrer sur l'élasticité-prix.
- ▶ On évalue la variation d'une quantité suite à une variation du prix.
- ▶ L'élasticité se calcule avec les taux de variation:
 - ▶ $\varepsilon = \text{taux de variation de la quantité} / \text{taux de variation du prix}$

Elasticité

- ▶ Pour un produit donné, lorsque les volumes demandés augmentent de 15 % quand le prix de vente baisse de 10 %, l'élasticité-prix sera
 - ▶ $-1,5 = (15 \% / -10 \%)$
- ▶ Le problème de cette formule de l'élasticité (dite élasticité simple) est qu'elle dépend du sens de la variation.
- ▶ Par exemple, on peut calculer l'élasticité lorsque le prix diminue de 100%, mais on ne peut pas calculer l'élasticité quand le prix était nul, puis devient positif.

Elasticité

- ▶ Pour remédier à ce problème, on utilise l'élasticité moyenne.
- ▶ L'élasticité moyenne :
 - ▶ $(Q2 - Q1) / (Q1 + Q2) \times (P1 + P2) / (P2 - P1)$
- ▶ On peut voir que l'élasticité sera la même si on inverse la période de départ et celle d'arrivée.
- ▶ Dans tous les cas, on s'intéresse à deux propriétés de l'élasticité.

Elasticité

- ▶ Son signe:
 - ▶ –Si l'élasticité est positive, les deux variables varient dans le même sens (rare mais pas impossible en ce qui concerne l'élasticité de la demande, et très fréquent pour l'élasticité de l'offre).
 - ▶ –Sinon, les variables varient en sens opposé.
- ▶ Généralement, quand le prix augmente, l'offre augmente et la demande diminue.

Elasticité

- ▶ Sa valeur absolue comparée à 1 :
- ▶ –Si l'élasticité est supérieure à 1 en valeur absolue, la variable est élastique (par rapport au prix).
- ▶ –Si l'élasticité est inférieure à 1 en valeur absolue, la variable est inélastique.
- ▶ –Si l'élasticité est égale à 1 en valeur absolue, la variable est unitaire.
- ▶ L'élasticité mesure la sensibilité d'une variable par rapport à une autre.

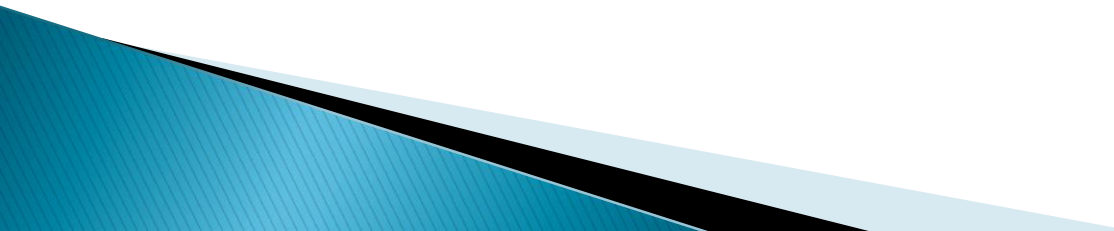
Retour sur l'expérience

- ▶ Les participants devaient, sur ordinateur, déplacer des cercles vers une boîte (rien de compliqué, mais gonflant)
- ▶ Consigne : déplacer le maximum de cercles en 5 minutes.
- ▶ 3 groupes :
 - ▶ –un groupe qui reçoit \$5,
 - ▶ –un groupe qui reçoit 50cts,
 - ▶ –un groupe à qui on demande un service (non rémunéré).

Retour sur l'expérience

- ▶ On s'intéresse à l'élasticité du nombre de cercles déplacés par rapport au salaire (prix).
- ▶ On calculera l'élasticité moyenne (car salaire nul dans un cas).
- ▶ Commençons par les 2 groupes rémunérés.
- ▶ Les membres du premier déplacent en moyenne 159 cercles.
- ▶ Ceux du second, seulement 101.
- ▶ Elasticité moyenne : $2,45 > 0$ et > 1 en val abs
 - ▶ $(101 - 159) / (159 + 101) \times (5 + 0,5) / (0,5 - 5)$

Retour sur l'expérience

- ▶ Cette première partie n'est pas surprenant.
 - ▶ L'offre de travail (le déplacement de cercle) augmente avec le prix.
 - ▶ De plus, l'offre est élastique, les participants sont sensibles à la rémunération.
 - ▶ Ils appliquent les normes du marché.
- 

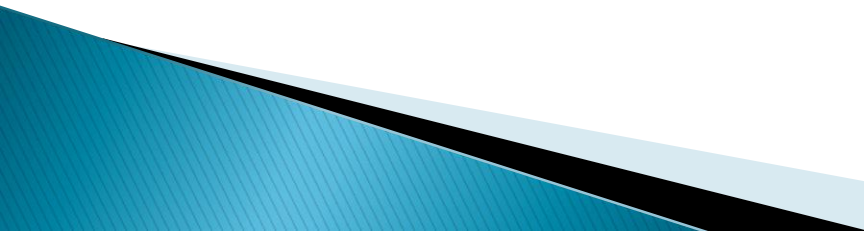
Retour sur l'expérience

- ▶ Les membres du troisième, groupe, ceux à qui on demande de participer sous forme de service, sans rémunération, ont déplacé en moyenne 168 cercles.
- ▶ Par rapport au groupe payé \$5, l'élasticité est $-0,028$.
- ▶ Par rapport au groupe payé 50cts, l'élasticité est $-0,249$
- ▶ Bizarre...

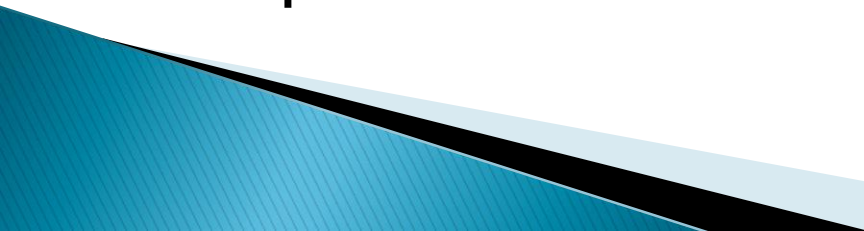
Retour sur l'expérience

- ▶ Première observation, les non-rémunérés affichent des performances supérieures à celles des rémunérés.
- ▶ Deuxième observation, pas de relation croissante entre offre et salaire:
 - ▶ Gratuit > \$5 > 50 cts.
 - ▶ Pourquoi?

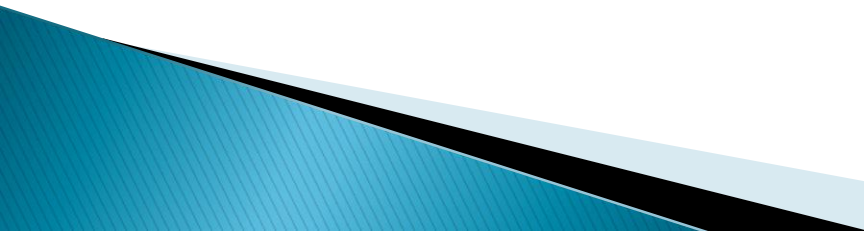
La productivité des normes sociales

- ▶ Les normes sociales gratuites entraînent un meilleur rendement que l'argent.
 - ▶ Pas une surprise : de nombreuses études montrent que les gens sont prêts à travailler davantage pour une cause que pour une rémunération.
 - ▶ La satisfaction de servir une juste cause apporte plus de satisfaction qu'une rémunération en argent.
- 

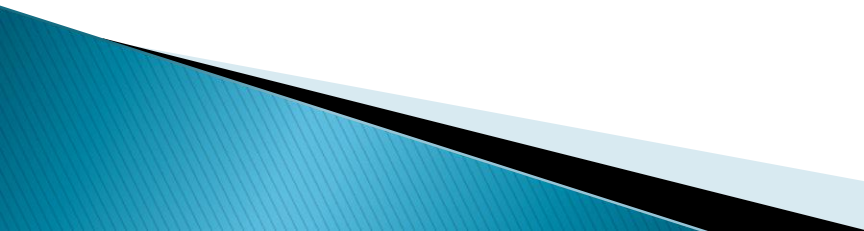
La productivité des normes sociales

- ▶ Exemple des avocats:
 - ▶ L'association des retraités leur avaient demandé s'ils accepteraient de donner des consultations à tarif réduit (\$30) aux retraités nécessiteux.
 - ▶ Réponse : non
 - ▶ Quelques années plus tard, elle demanda s'ils accepteraient d'offrir gratuitement des consultations.
 - ▶ Réponse : oui
- 

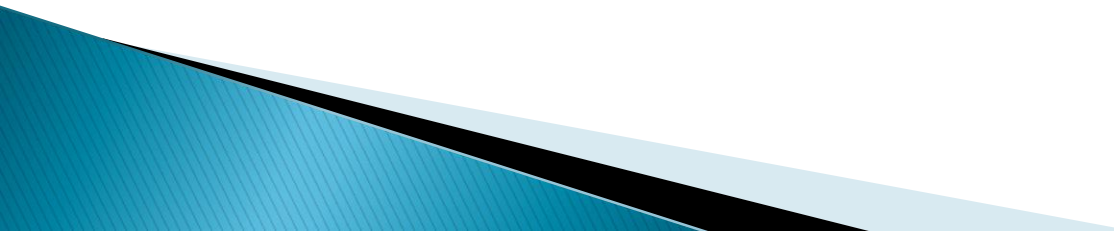
La productivité des normes sociales

- ▶ Pourtant, entre donner une consultation et recevoir \$30 d'un côté, et donner une consultation et ne rien recevoir de l'autre, la première alternative est préférable.
 - ▶ Or, lorsqu'il est question d'argent, les avocats appliquent les normes du marché, et n'acceptent de travailler que pour le salaire du marché.
 - ▶ En revanche, si on enlève la notion d'argent, les normes sociales sont appliquées.
- 

Normes économiques contre normes sociales

- ▶ Question : pourquoi ne pas avoir accepté de donner la consultation pour \$30?
 - ▶ Statut de bénévole rémunéré...
 - ▶ Impossible, car les normes sociales et les normes économiques ne cohabitent pas.
 - ▶ Les normes du marché, en faisant leur entrée, poussent les normes sociales vers la sortie.
- 

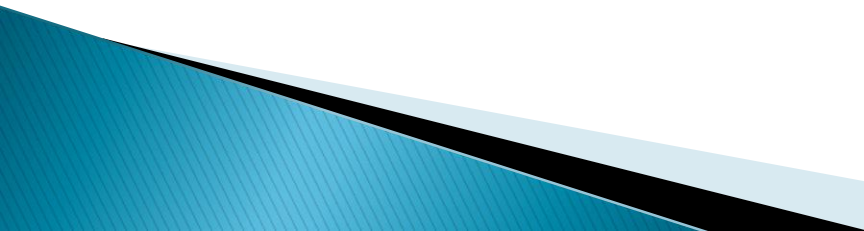
Rémunération et cadeau

- ▶ Que se passerait-il si on remplaçait l'argent par un cadeau de même valeur?
 - ▶ Ex: on ne doit pas payer sa belle-mère pour le repas de Noël, mais on peut lui offrir un bouquet de fleur, ou une bouteille de vin.
 - ▶ Question : les cadeaux maintiennent les relations dans la sphère sociale, ou conduisent-ils dans la sphère économique?
- 

Rémunération et cadeau

- ▶ Nouvelle expérience.
- ▶ Toujours des cercles à déplacer dans une boîte (sur ordinateur).
- ▶ Mais rémunération différente
- ▶ Les membres du premier groupe recevront une boîte de chocolat d'une valeur de \$5 (au lieu de \$5 en espèces) en remerciement.
- ▶ Les membres du deuxième groupe, un snickers (prix : environ 50cts) au lieu de 50cts en espèces.


Rémunération et cadeau

- ▶ Résultats:
 - ▶ Les trois groupes ont obtenu à peu près les mêmes résultats.
 - ▶ 169 pour le groupe 1
 - ▶ 162 pour le groupe 2
 - ▶ 168 pour le groupe 3
 - ▶ Conclusion : un cadeau n'est jamais mal perçu, parce qu'il ne fait pas tomber dans la sphère économique.
- 

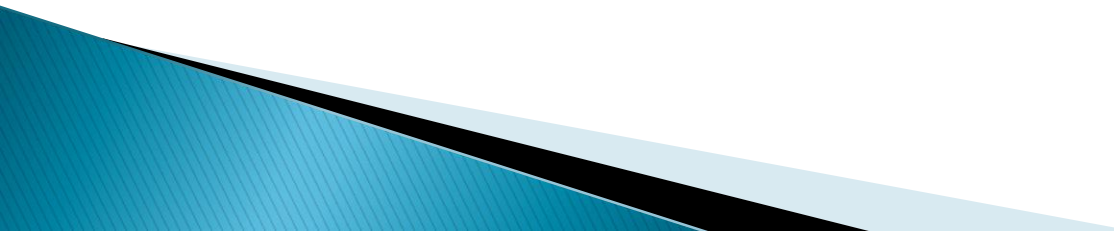
Rémunération et cadeau

- ▶ Autre expérience : mélanger les normes.
- ▶ Comment réagissent les participants si on leur offre non plus un snickers, mais « un snickers à 50cts »?
- ▶ Un « snickers à 50 cts » motiverait-il autant qu'un simple snickers? Ou qu'une pièce de 50cts? Entre les 2?
- ▶ Réponse : Les résultats furent les mêmes que quand les participants étaient payés 50cts.
- ▶ Idem pour « une boîte de chocolat à \$5 ».

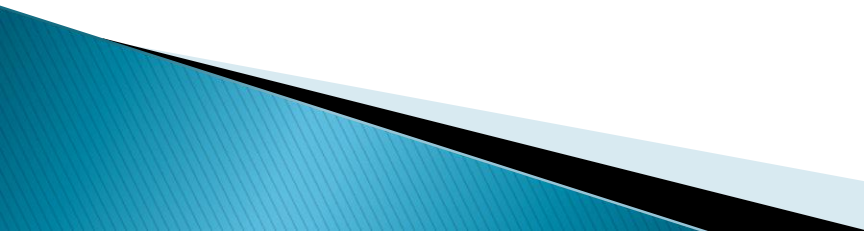
Rémunération et cadeau

- ▶ La simple évocation du prix suffit à faire repasser du côté des normes économiques.
 - ▶ L'expérience a été retentée avec une demande d'aide pour un déménagement.
 - ▶ Les résultats sont identiques.
 - ▶ Que l'on donne une rémunération raisonnable, ou que l'on demande un service, les gens acceptent.
 - ▶ Mais pas pour une rémunération insuffisante.
- 

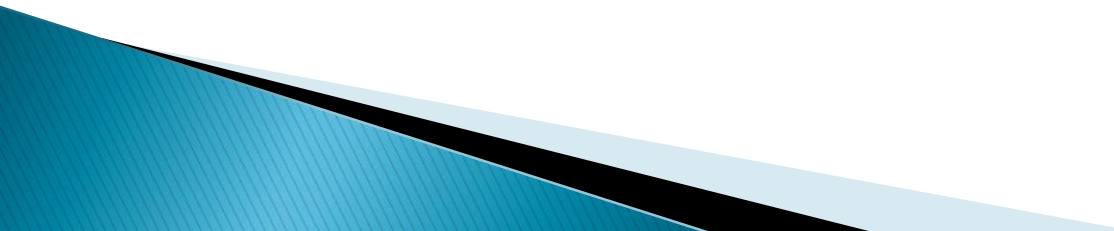
Comportement et argent

- ▶ On l'a compris, les performances et les efforts dépendent de la sphère dans laquelle on se trouve.
 - ▶ La notion d'argent fait perdre toute volonté de bénévolat, et d'effort gratuit.
 - ▶ Mais l'évocation de l'argent suffit-elle à modifier le comportement social des gens?
 - ▶ Etude sur le conditionnement des gens et leur comportement.
- 

Comportement et argent

- ▶ Au cours de plusieurs expériences, les chercheurs demandent aux participants d'arranger des suites de mots pour faire des phrases.
 - ▶ Le groupe 1 travaille sur des mots neutres (ex:« il fait froid dehors »).
 - ▶ Le groupe 2 travaille sur des mots en rapport avec l'argent (ex : « mon salaire est élevé »)
 - ▶ Suite à cela, ils doivent résoudre des énigmes complexes.
- 

Comportement et argent

- ▶ Les participants travaillent seuls, mais peuvent demander de l'aide aux responsables de l'expérience.
 - ▶ Résultats: Les membres du groupe 2 mirent plus de 5 minutes pour demander de l'aide, contre moins de 3 minutes pour les membres du groupe 1.
 - ▶ Autre conséquence, les membres du groupe 2 aidaient moins volontiers leurs collègues.
- 

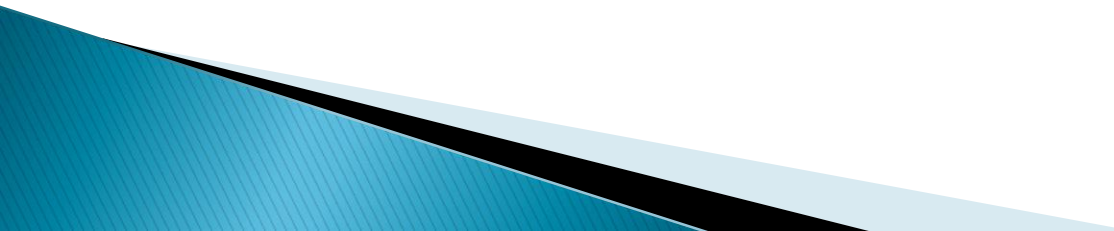
Comportement et argent

- ▶ Dans l'ensemble, les membres du groupe , « orienté » vers la notion d'argent, se comportaient comme des homo oeconomicus, des êtres froidement rationnels, égoïstes et autonomes.
- ▶ La seule pensée de l'argent pousse à adopter le comportement que nous sommes supposés avoir selon les économistes, et non celui d'êtres sociaux.

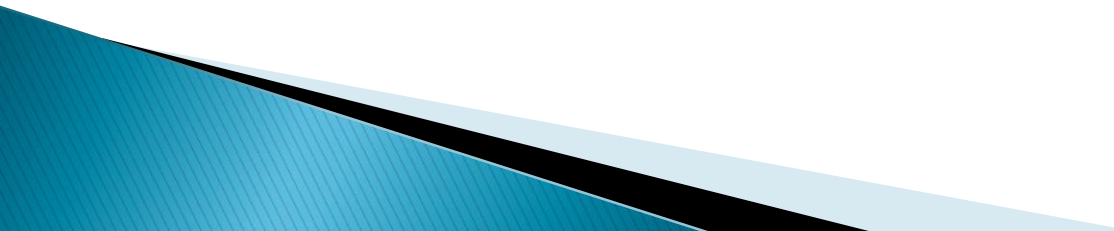
Première conclusion

- ▶ Nécessaire de bien séparer les normes sociales des normes économiques.
- ▶ Offrir un cadeau ou inviter au restaurant ne fait pas intervenir les normes économiques...
- ▶ ... tant qu'il n'est pas fait mention du prix!
- ▶ Même s'il est frustrant que l'autre ne se rende pas compte du prix, il ne faut pas insister sur ce point.
- ▶ Tant pis si belle-maman croit que vous lui offrait de la piquette ou que vous avez cueilli les fleurs en venant!

Passer des normes économiques aux normes sociales et vice-versa

- ▶ Nous avons vu que normes sociales et normes économiques ne se mélangent pas.
 - ▶ Par contre, on peut éventuellement passer de l'une à l'autre.
 - ▶ Toujours possible?
 - ▶ Dans quelles conditions?
 - ▶ Est-ce symétrique?
- 

Passer des normes économiques aux normes sociales et vice-versa

- ▶ Etude sur les retards dans les crèches.
 - ▶ A quelle norme faut-il faire appel pour minimiser le nombre de retards et leur durée?
 - ▶ Pour étudier l'évolution du nombre de retard dans le temps, suite à certains changements, nous allons avoir besoin du taux de croissance moyen
- 

Le taux de croissance moyen

- ▶ Comme on l'a vu précédemment, le taux de variation sur une période globale n'est pas égale à la somme des taux de variation de l'ensemble des périodes intermédiaires.
- ▶ Ex: si les prix augmentent de 10% de 2011 à 2013, ils n'ont pas augmenté de 5% en moyenne par an
- ▶ $1,05 \times 1,05 = 1,1025$ soit 10,25% d'augmentation

Le taux de croissance moyen

- ▶ Donc, si en n années, une variable a augmenté de $t\%$, l'augmentation annuelle moyenne n'est pas $(t/n)\%$.
- ▶ Par obtenir le taux de croissance annuelle moyen, il faut utiliser le Coefficient Multiplicateur.
- ▶ Rappel: pour obtenir la variation totale lorsqu'on connaît les variations intermédiaires, on multiplie les CM.

Le taux de croissance moyen

- ▶ Soit CM^T le CM associé à l'évolution sur l'ensemble de la période considérée, et CM^M , le CM associé à l'évolution annuelle moyenne.
- ▶ Supposons qu'on s'intéresse à l'évolution sur n années
- ▶ Par définition,
- ▶ $CM^M \times CM^M \times \dots (n \text{ fois}) \times CM^M = CM^T$
- ▶ Soit $(CM^M)^n = CM^T$
- ▶ Ou encore $CM^M = (CM^T)^{1/n}$

Le taux de croissance moyen

- ▶ Le taux de variation annuelle moyen t sur une période de n années, si le taux de variation total est $T\%$, sera alors
 - ▶ $t = ((1 + T/100)^{1/n} - 1) \times 100$
- ▶ On a simplement remplacé le CM par le taux de variation associé par rapport à l'équation précédente.

Le taux de croissance moyen

- ▶ Remarque: ici, on a calculé le taux de croissance **annuelle** moyen, mais on aurait pu considéré non pas l'année, mais le mois, le trimestre, la semaine...
- ▶ Mais attention, il faut alors se souvenir que l'on doit tout exprimer avec le même **pas** (mois, année, semaine...)

Le taux de croissance moyen

- ▶ Exemple, avec la formule précédente, pour obtenir le taux de croissance mensuelle moyen, il aura fallu faire:

- ▶ $t = ((1 + T/100)^{1/12n} - 1) \times 100$

- ▶ Car il y a 12 mois dans une année

Le taux de croissance moyen

- ▶ Exemple, avec la formule précédente, pour obtenir le taux de croissance mensuelle moyen, il aura fallu faire:

- ▶ $t = ((1 + T/100)^{1/12n} - 1) \times 100$

- ▶ Car il y a 12 mois dans une année.

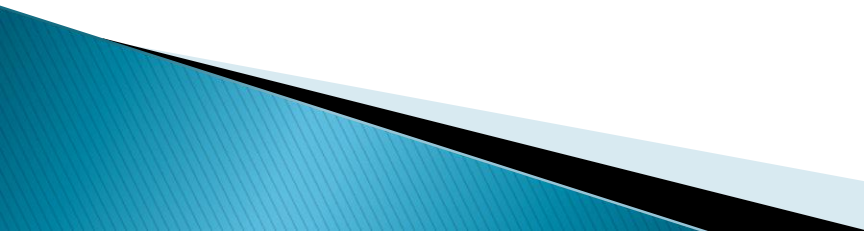
Le taux de croissance moyen

- ▶ Le TCAM (taux de croissance annuelle moyen) est très utilisé en finance.
- ▶ Ex: supposons qu'un client vous demande de placer son argent pour 3 ans, et qu'à l'issue de ces 3 ans, il obtient 10% d'intérêt.
- ▶ Quel doit être le taux d'intérêt annuel du placement à lui trouver?
 - ▶ $t = ((1,10)^{1/3} - 1) \times 100$
 - ▶ Soit environ 3,2%

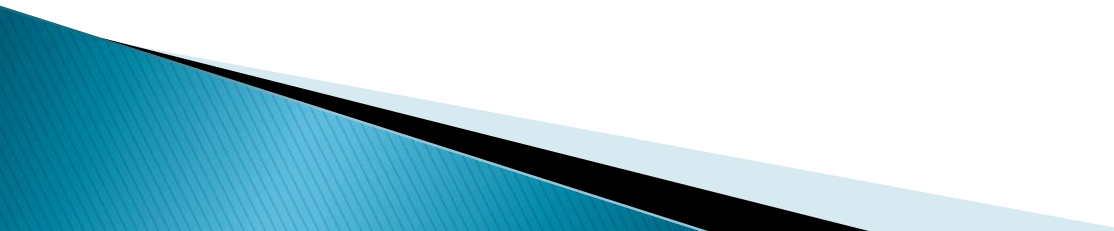
La politique des crèches face aux retards

- ▶ En Suède, les crèches voulaient lutter contre les retards des parents pour venir chercher leurs enfants.
- ▶ Jusque là, le système marchait sur le respect des horaires par les parents.
- ▶ En cas de retard, les puéricultrices faisaient la morale aux parents, en expliquant que les employés rentreraient plus tard chez elles par leur faute... mais pas d'amende.

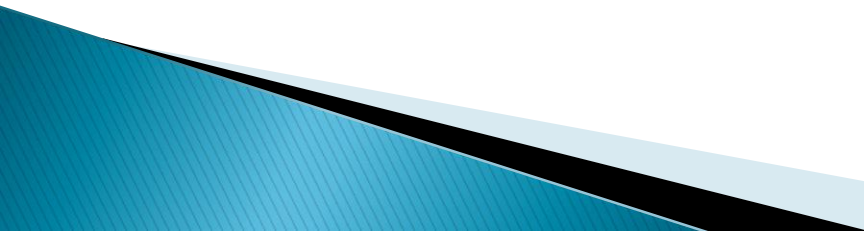
La politique des crèches face aux retards

- ▶ Ce système marchait assez bien, les retards étaient relativement rares.
 - ▶ Les parents se sentaient mal à l'aide s'ils arrivaient en retard, et se débrouillaient pour arriver à l'heure.
 - ▶ Cependant, dans l'optique de responsabiliser les parents retardataires, les crèches ont mis en place un système d'amende en cas de retards.
- 

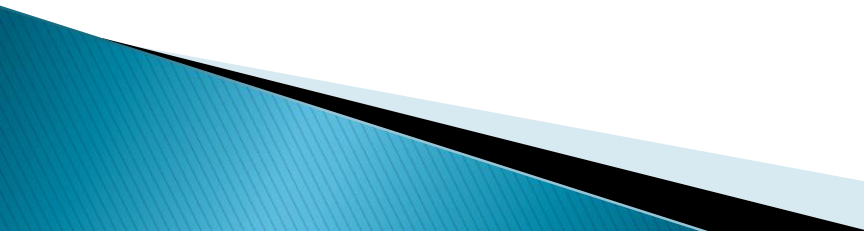
La politique des crèches face aux retards

- ▶ Si un parent arrive en retard, ce retard est noté, et il devra payer une amende.
 - ▶ L'idée était que, pour éviter la sanction de l'amende, les parents feraient encore plus d'efforts pour éviter les retards.
 - ▶ Résultats?
- 

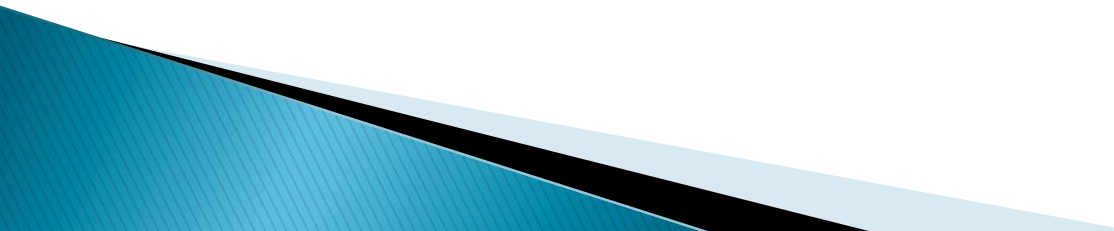
La politique des crèches face aux retards

- ▶ Echech total!
 - ▶ En 5 mois, le nombre de retards a augmenté de 10%, soit 1,9% en moyenne par mois.
 - ▶ Et le nombre de retards n'a pas diminué par la suite, au contraire!
 - ▶ Pourquoi cette augmentation, alors que l'amende avait pour objectif de diminuer le nombre de retards?
- 

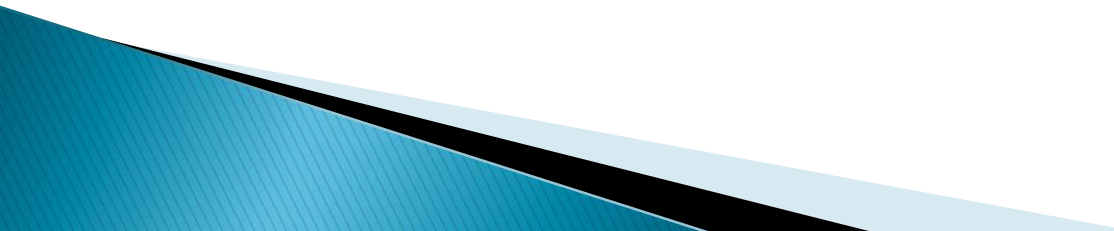
La politique des crèches face aux retards

- ▶ Passage des normes sociales aux normes économiques.
 - ▶ Les parents ne se sentaient plus mal à l'aise vis-à-vis des employés, car ils payaient pour leur retard!
 - ▶ Ainsi, ils avaient l'impression de « payer des heures supplémentaires ».
 - ▶ Pas de raisons de se sentir gêné.
- 

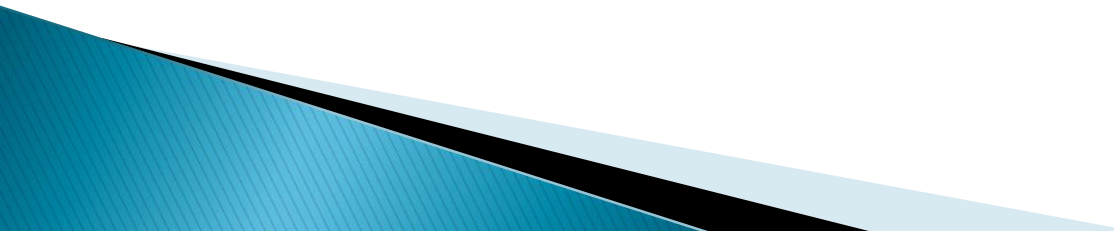
La politique des crèches face aux retards

- ▶ Les parents étaient donc moins gênés par l'amende que par la gêne de la culpabilité vis-à-vis des employés.
 - ▶ Les normes sociales étaient donc plus efficaces que les normes économiques dans ce cas-là.
 - ▶ Donc, volonté de revenir à la situation précédente
- 

La politique des crèches face aux retards

- ▶ Les crèches ont donc supprimé le système des amendes, en espérant revenir à la situation précédente, où les parents évitaient les retards par respect des employés.
 - ▶ Retour des normes économiques vers les normes sociales.
 - ▶ Résultats?
- 

La politique des crèches face aux retards

- ▶ Echech également.
 - ▶ Le nombre de retards a augmenté de 3% en moyenne par mois.
 - ▶ Pourquoi cette augmentation de retards?
 - ▶ On est pourtant retourné dans la situation initiale, mais l'attitude des parents n'est pas la même.
 - ▶ Pourquoi?
- 

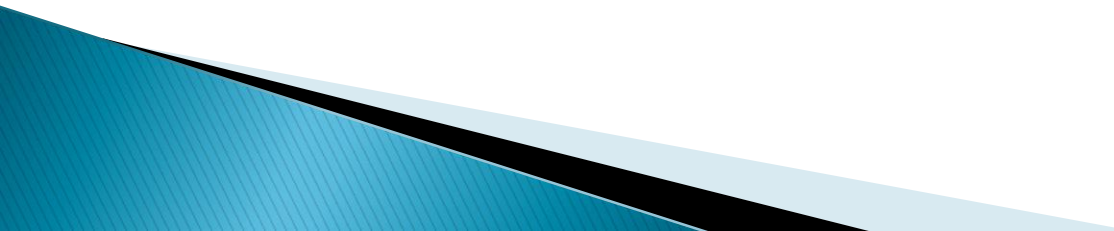
La politique des crèches face aux retards

- ▶ On ne passe pas des normes économiques aux normes sociales aussi vite que des normes sociales vers les normes économiques.
- ▶ Les parents se disaient qu'il n'avaient même plus à payer eux-mêmes pour leur retard, donc autant arriver en retard!

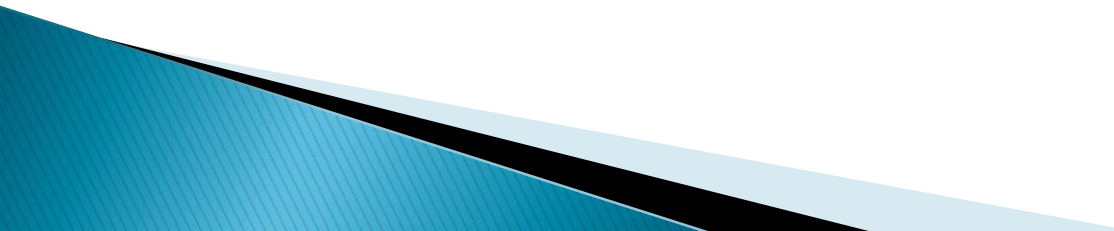
La politique des crèches face aux retards

- ▶ Ce nouvel état d'esprit des parents est dû à l'introduction des normes économiques dans les relations entre les parents et les crèches.
- ▶ En introduisant un système d'amende, les parents ne raisonnent plus qu'en termes de coûts-avantages pour eux-mêmes.
- ▶ Ils perdent leur altruisme.
- ▶ Supprimer l'amende ne change pas la nature de la réflexion, mais diminue juste les coûts de 100%!

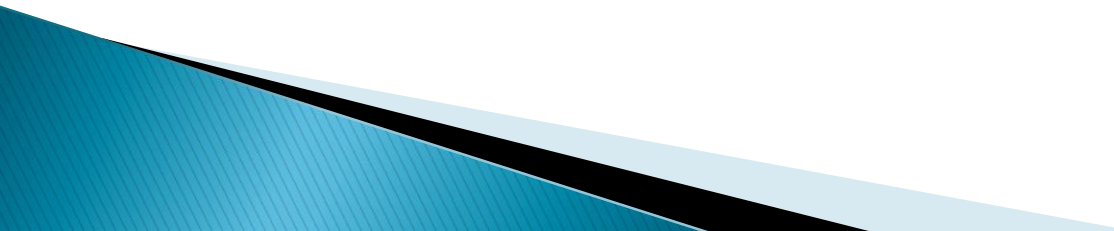
La politique des crèches face aux retards

- ▶ On passe trop très rapidement des normes sociales aux normes économiques.
 - ▶ Par contre, le contraire est faux.
 - ▶ Pensez au temps qu'il faudrait à une fille à qui vous avez indirectement proposé de l'argent, pour vous pardonner!
- 

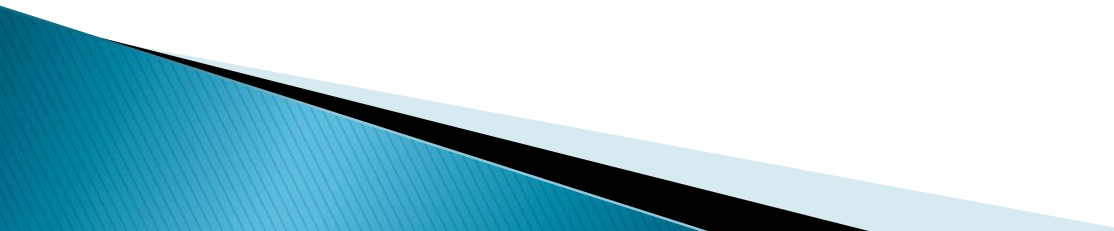
Les normes sociales, jusqu'où?

- ▶ La co-existence des normes sociales et des normes économiques n'est pas sans conséquences dans notre vie.
 - ▶ On a tous un jour ou l'autre besoin qu'un ami ou un voisin nous rende service.
 - ▶ Comment lui demander ça?
 - ▶ Proposer un paiement?
 - ▶ Ne rien lui donner?
 - ▶ Offrir un cadeau?
- 

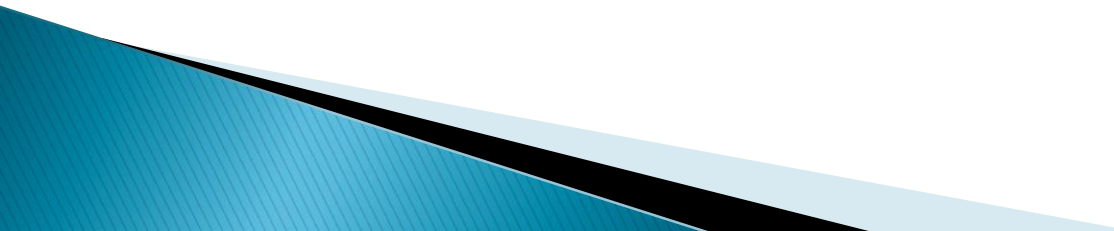
Les normes sociales, jusqu'où?

- ▶ Il faut toujours faire attention à ce que la personne ne se sente pas « utilisée », sans tomber pour autant faire entrer les normes économiques dans la relation.
 - ▶ Essayons de faire la part des choses.
 - ▶ L'attitude à adopter dépend de la nature du service, et de son intensité.
- 

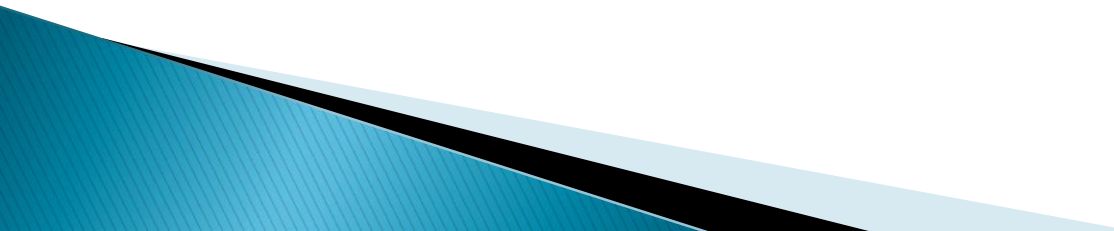
Les normes sociales, jusqu'où?

- ▶ S'il s'agit de déplacer un meuble ou de demander à son voisin de ramener quelque chose du supermarché quand il va faire ses courses, pas besoin de rémunération.
 - ▶ S'il s'agit d'un déménagement, ou d'un service plus important, alors un cadeau ou une invitation au restaurant sera apprécié (et contribuera à rééquilibrer la relation).
- 

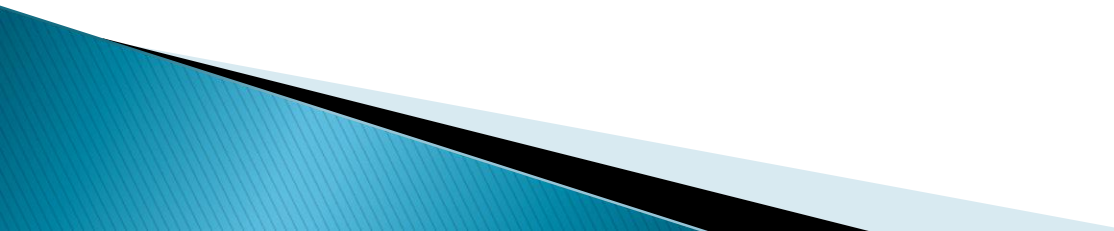
Les normes sociales, jusqu'où?

- ▶ Enfin, s'il s'agit d'un service dans le domaine dans lequel votre ami travaille (demander à un maçon de construire un mur, à un avocat de plaider une affaire...), alors il faut laisser faire les normes du marché, et lui proposer une rémunération en argent.
 - ▶ Il pourra vous faire un prix cependant.
- 

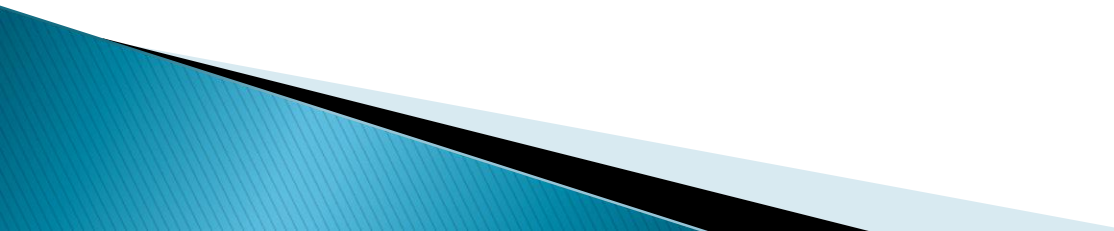
Les entreprises

- ▶ Le compromis entre normes sociales et normes économiques est délicat.
 - ▶ On voit notamment les entreprises chercher à entrer en relation avec nous en utilisant les normes sociales plutôt que les normes économiques.
 - ▶ Elles voudraient être vues comme des membres de la famille ou des amies.
- 


Les entreprises

- ▶ Exemple de State Farm : «Tel un bon voisin, State Farm est là pour vous ».
 - ▶ Fortunéo : « J'aime ma banque ».
 - ▶ Les entreprises de pompes funèbres
 - ▶ Les assurances obsèques
 - ▶ Le plus célèbre: Mastercard (« ça n'a pas de prix »).
- 

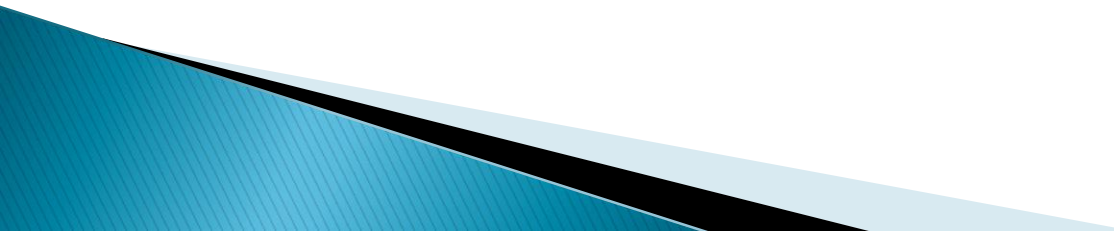
Les entreprises

- ▶ Utiliser la fibre sociale pour séduire les consommateurs est très intelligent.
 - ▶ Si on considère l'entreprise comme un membre de la famille, on sera loyal.
 - ▶ On n'ira pas voir la concurrence.
 - ▶ Même si moins cher ailleurs, ou si petit écart...
- 

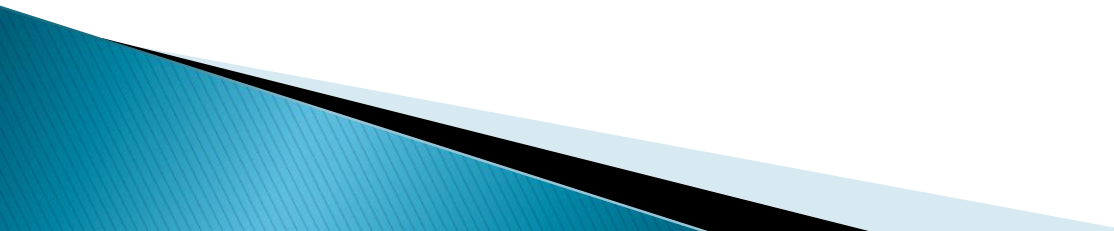
Les entreprises

- ▶ Problème : les relations sociales impliquent certaines conséquences.
 - ▶ En particulier, l'absence de normes économiques.
 - ▶ Exemple : si un client d'une banque est à découvert en fin de mois.
 - ▶ La banque appliquera des agios.
 - ▶ Acceptable dans le cas de relations économiques
 - ▶ Pas le cas de normes sociales
- 

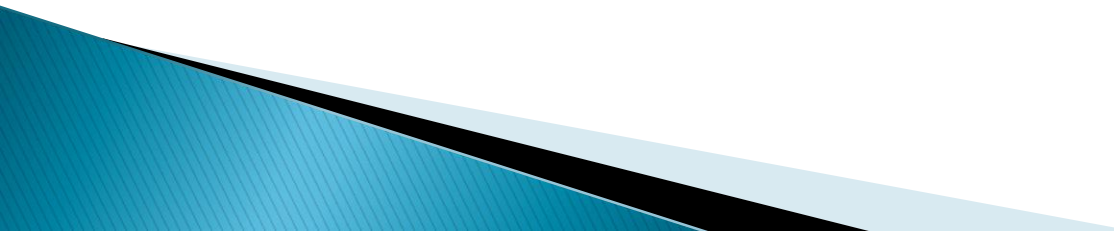
Les entreprises

- ▶ Le consommateur se sentira trahi par cette procédure.
 - ▶ Entre amis, on ne demande pas des pénalités pour un retard.
 - ▶ Non seulement le consommateur quittera se banque, mais il en fera une très mauvaise publicité.
 - ▶ Attention à maintenir la relation dans les normes de départ.
- 

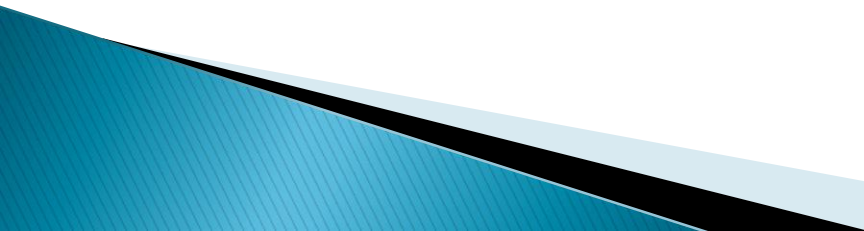
Les entreprises

- ▶ Les entreprises cherchent aussi à établir des relations sociales avec leurs employés.
 - ▶ Dans les années industrielles, les relations entre employeurs et employés étaient simples.
 - ▶ Travail 8h par jour, 5 jours par semaine, salaire à la fin de la semaine (le vendredi).
 - ▶ Aujourd'hui, échange social avec les employés.
- 

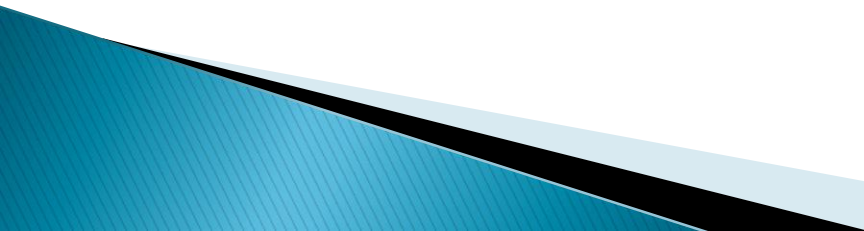
Les entreprises

- ▶ La créativité compte plus aujourd'hui qu'hier.
 - ▶ Pour être plus créatif, il faut que l'on pense au travail, même en dehors des heures de travail.
 - ▶ Perte de repère entre travail et temps libre.
 - ▶ Salaire mensuel, flexibilité des horaires...
 - ▶ Normes sociales pour augmenter la motivation.
- 

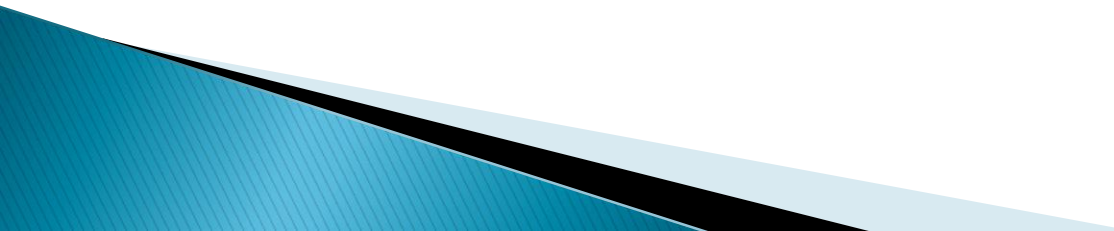
Les entreprises

- ▶ Mais les normes sociales doivent se traduire par un engagement à long terme.
 - ▶ Si un employé accepte de se dévouer pour son entreprise, en faisant des heures supplémentaires quand l'entreprise en a besoin, ou en acceptant d'assister à une réunion au dernier moment...,
 - ▶ ... alors il est en droit d'attendre une certaine réciprocité (soutien en cas de maladie par exemple).
- 

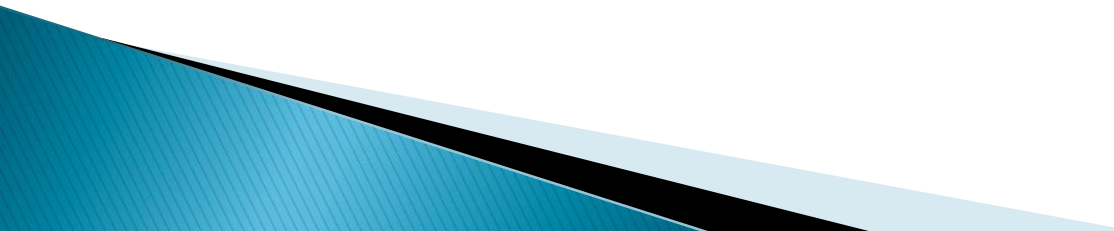
Les entreprises

- ▶ Or, on constate ces dernières années une dégradation de la qualité des relations entre employeurs et employés.
 - ▶ Diminution des entreprises proposant des complémentaires santé
 - ▶ Franchise élevée
 - ▶ Baisse des remboursements...
 - ▶ La loyauté d'entreprise n'a plus beaucoup cours...
- 

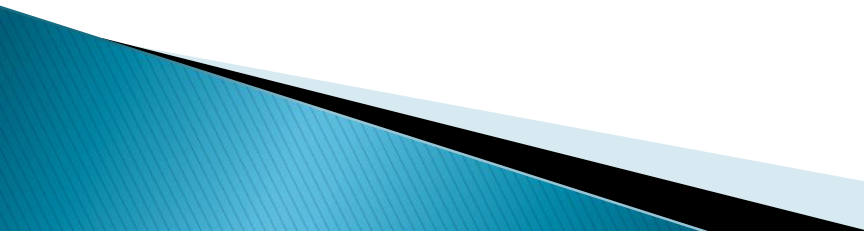
Les entreprises

- ▶ Réaction des employés vis-à-vis des normes sociaux et des normes économiques.
 - ▶ Qu'est-ce qui est le mieux à Noël entre :
 - ▶ Une prime de 1000€ ?
 - ▶ Un cadeau d'une valeur de 1000€?
 - ▶ Les employés répondraient la prime...
 - ▶ Et pourtant...
- 

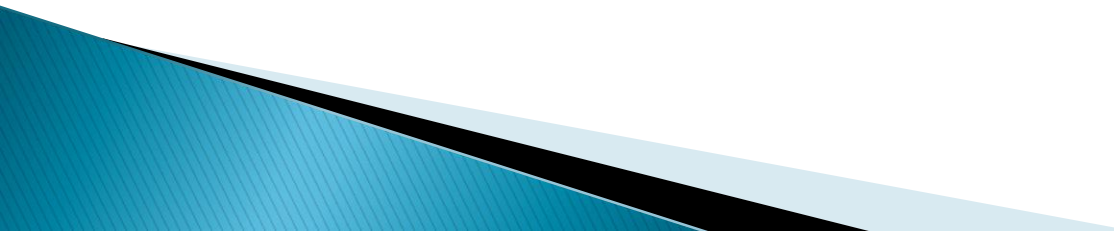
Les entreprises

- ▶ Le cadeau a une valeur propre
 - ▶ Améliorer la relation de confiance entre employeurs et employés.
 - ▶ L'employé qui reçoit un cadeau personnalisé travaillera généralement plus dur que celui qui reçoit une prime
- 

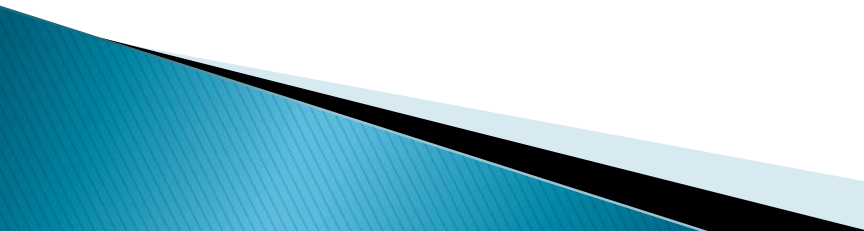
Les entreprises

- ▶ Certes, personne n'échangerait sa prime contre un cadeau.
 - ▶ Et personne, de plus, n'accepterait de travailler gratuitement
 - ▶ C'est pour ça que le bénévolat en entreprise est interdit
 - ▶ Mais observons la politique de RH de Google...
- 

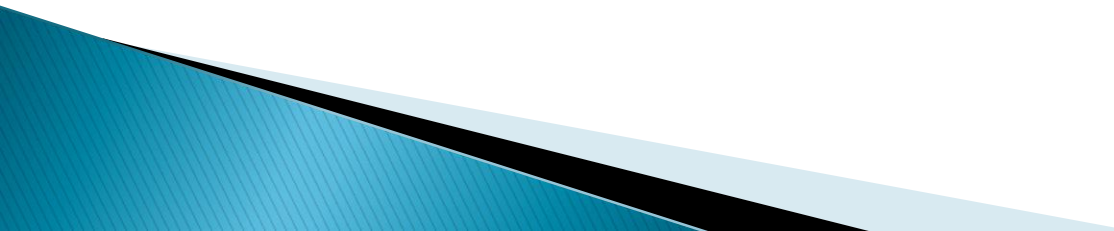
Les entreprises

- ▶ Google offre d'importants avantages à ces employés (repas gastronomiques, voyages...)
 - ▶ On constate que l'accent est mis sur les relations sociales.
 - ▶ Google connaît un turn-over très faible, et est régulièrement classée parmi les entreprises où le travail est le plus agréable.
- 

Les entreprises

- ▶ Les normes sociales (la joie de bâtir quelque chose en commun) permettent souvent d'obtenir de meilleurs résultats que les normes économiques (« travaille bien et tu seras augmenté »).
 - ▶ Exemple des pompiers, des policiers, des militaires...
 - ▶ Ils n'ont pas choisi ce travail pour la paye, mais pour la reconnaissance
- 

« Burning man »

- ▶ Les participants disent tous que l'expérience est très agréable.
 - ▶ Bien sûr, elle est difficilement applicable pour toute une société.
 - ▶ Mais cela montre que les normes sociales peuvent être productives, et sont plus appréciables que les relations économiques.
- 

Conclusion

- ▶ L'argent est le moyen le plus onéreux de motiver quelqu'un.
 - ▶ Les normes économiques sont nécessaires dans certains cas, mais moins efficaces que les normes sociales...
 - ▶ Et surtout moins plaisantes, mais moins risquées.
 - ▶ Attention, les deux normes ne peuvent pas cohabiter.
 - ▶ Difficile de remplacer des normes économiques par des normes sociales, alors que l'inverse est facile.
- 