

## C H A P I T R E     I

### LA DEFINITION GENERALE DES SERVICES

#### 1.1. LES DEFINITIONS NEGATIVES DES SERVICES

#### 1.2. POLYSEMIE DE LA NOTION DE SERVICE

1.2.1. Le service comme effet : le service rendu

1.2.2. Le service comme activité

1.2.3. Les services comme secteur

1.2.4. Les services comme emplois ou métiers

1.2.5. Les services comme résultat

1.2.6. Conclusions

#### 1.3. VERS UNE DEFINITION POSITIVE DES SERVICES

##### 1.3.1. Le service comme " effecteur "

1.3.1.1. Service et système

1.3.1.2. Le service comme effecteur

1.3.1.3. Les différents niveaux d'organisation

##### 1.3.2. Conséquences de la définition

1.3.2.1. Matérialité et service

1.3.2.2. Les services comme résultat

1.3.2.3. Typologie des services comme secteur d'activité

1.3.2.4. Les questions de la productivité



CHAPITRE I  
LA DEFINITION GENERALE DES SERVICES

L'analyse économique s'est d'une manière assez générale peu préoccupée de la définition des services. Le concept de service (et par conséquence les activités de services) a été appréhendé comme une notion plutôt négative, comme un concept " fourre-tout ", qui s'oppose négativement aux biens. Nous rappellerons brièvement les quelques aspects qui sont traditionnellement retenus comme caractéristiques essentielles des services (I.1) puis nous chercherons à préciser les différentes dimensions dans lesquelles la notion de service peut être perçue, ce qui nous permettra de souligner l'ambiguïté de l'utilisation de la notion de service (I.2). Enfin, nous chercherons à préciser une définition positive du concept de service (I.3); ceci nous conduira alors à définir, selon nous, les enjeux actuels d'une réflexion sur les services :

I.1. LES DEFINITIONS NEGATIVES DES SERVICES

Si l'on prend comme référence les premières analyses sur la société tertiaire ou sur le développement au sein de l'économie des activités de services (les termes étant jugés similaires), par exemple Fischer (39), Clark (40), Fourastié (49), Rostow (53), les services sont définis essentiellement comme ce qui n'est pas un bien et donc n'a pas le caractère de matérialité. Dès lors, les activités de services sont toutes celles qui ne correspondent pas à une activité d'extraction, de production agricole ou de transformation industrielle. L'activité matérielle se distingue parfaitement dans le schéma suivant :

un input .....	un processus .....	un résultat
matériel	de production	matériel.

A partir du moment où l'on peut repérer ces trois aspects il n'y a aucune ambiguïté pour classer l'activité comme une activité matérielle et ceci sans se préoccuper des caractéristiques du résultat. Un exemple simple,

celui de l'édition, permet d'illustrer le propos. Si l'édition est classée comme une activité matérielle, c'est bien parce que l'on repère clairement un input : le papier - un processus de transformation : l'imprimerie - un résultat : le livre.

Des activités relativement semblables d'un point de vue culturel, comme une émission de radio ou une pièce de théâtre, seront classées dans les services car la matérialisation de l'input, comme du résultat n'est pas évidente. Autrement dit, le classement porte, non sur la signification du résultat mais sur l'aspect physique de ce résultat.

Ce caractère d'immatérialité (de non-matérialité) qui semble pouvoir définir les services s'accompagne souvent dans les recherches de définition d'une autre caractéristique dérivée qui est celle d'immédiateté (Fuchs 68). Il s'agit du fait que la production d'un service ne conduit pas à un résultat objectif, indépendant de l'acte de production, séparable et transférable dans le temps par un processus de stockage. Ce caractère conduit à préciser le fait que le service se rend en se faisant. Il n'y aurait donc pas de séparation, comme c'est le cas pour les biens, entre le processus de production d'un côté et le processus de consommation (d'utilisation) de l'autre. Cette caractéristique a d'ailleurs des conséquences dans l'élaboration de la plupart des nomenclatures. Dans le cas des biens, la notion de nomenclature d'activité et de produit conçue comme deux sous-ensembles séparés, mis en correspondance, apparaît relativement bien fonctionner, dans le sens où l'on peut repérer d'un côté une activité et de l'autre un résultat (un produit). Dans le cas des services la définition apparaît plutôt basée sur l'un ou l'autre des aspects, avec des difficultés pour repérer systématiquement des processus d'un côté et des produits de l'autre. Dans certains cas, la connaissance du processus (ou du produit) étant très difficile à repérer, on utilisera alors comme critère de classement la qualité du destinataire. Ainsi, par exemple, le service de réparation renvoie à une idée de processus de pro-

duction, il est difficile de dire qu'il y a un produit réparation. L'effet de la réparation est par exemple que le bien X est en état de fonctionner. Un autre exemple, celui de la production de film ou de logiciel, montre que la définition se fait plutôt à partir du résultat, mais alors le processus de production est pour l'essentiel occulté. Enfin, un troisième exemple à partir de la notion de services aux entreprises ou de services personnels nous montre qu'en absence d'une appréhension claire et du processus et du résultat, on se contente de déterminer une caractéristique de l'utilisateur ou du destinataire du service.

Cette caractéristique d'immédiateté a au moins comme conséquence le fait qu'il apparaît un peu illusoire de vouloir construire des méthodologies en appliquant simplement ce qui a été défini et mis au point dans une analyse des biens.

Un troisième caractère, dérivé du second, peut être ajouté à la définition des services, il s'agit de celui de participativité. C'est la place de l'utilisateur dans le processus de production qui serait une caractéristique précise des services. L'utilisateur ne peut être neutre dans la production du service, dans la mesure surtout où le processus de production et le processus d'utilisation coïncident. Dès lors le producteur produit le service en " coproduction " avec le destinataire. Ce caractère a été d'abord analysé par la théorie du marketing, dans la mesure précisément où la préoccupation de cette théorie est de concevoir la relation entre production et marché, entre producteur et utilisateur. Dès lors, les notions centrales utilisées seront celles de servuction [Langeard, Eiglier (77, 79), Veys (81)] ou d'interaction [Flipo (84), Valla (82)]

Partant d'une vision purement négative des services, l'analyse se développe dans une perspective sans doute plus positive, puisqu'il s'agit, au moins en partie, de définir la spécificité des services et par voie de conséquence, de montrer les contraintes particulières qui pèsent sur (ou qui sont un atout pour ) les services. Ces contraintes définissent alors

des caractéristiques spatio-temporelles de la production des services assez précises et par là de leur dynamique, que l'on peut résumer par l'exigence d'immédiateté et de participativité. Ainsi, la non matérialité ne serait qu'une caractéristique négative d'opposition aux biens qui impliquerait des exigences positives quant à l'organisation des processus de production et des processus de vente.

Si dans une très large mesure, l'analyse fait un progrès (nous utiliserons d'ailleurs cet acquis), il ne semble pourtant pas que nous trouvions là de quoi permettre une définition véritablement positive des services et ceci pour deux séries de raisons complémentaires.

- La problématique générale reste marquée par la recherche de la spécificité des services par rapport aux biens, sans pourtant s'assurer que certaines caractéristiques ne peuvent pas aussi s'appliquer aux biens. Il est d'ailleurs symptomatique que la théorie du marketing de services s'est élaborée pour certains auteurs dans le prolongement de la théorie du marketing des biens industriels, où notamment l'interaction entre le producteur et l'utilisateur est importante.
- Mais surtout ces trois caractéristiques : immatériabilité, immédiateté, participativité ne s'appliquent pas à tous les services de la même manière. Le résultat de certains services (on peut prendre l'exemple d'un logiciel) peut être parfaitement stockable, du moins sous son aspect résultat d'un processus. Certains services peuvent se dérouler sans présence de l'utilisateur (exemple du transport de marchandises ou de la maintenance d'un équipement). La caractéristique même de non matérialité apparaît également ne pas avoir un degré de généralité aussi élevé (exemple du logiciel ou d'un film). Nous soutiendrons d'ailleurs plus loin que la relation du service et de la matière est présente dans les services, mais d'une autre manière que dans le cas des biens.

Autrement dit, les trois caractéristiques qui devraient permettre de spécifier les services n'ont pas un caractère de généralité, même si elles peuvent permettre de distinguer les services les uns des autres et/ou montrer des similitudes entre la dynamique de certains biens et de certains services. Caractéristiques utiles pour analyser les services, on ne peut toutefois fonder une définition générale des services seulement à partir d'elles.

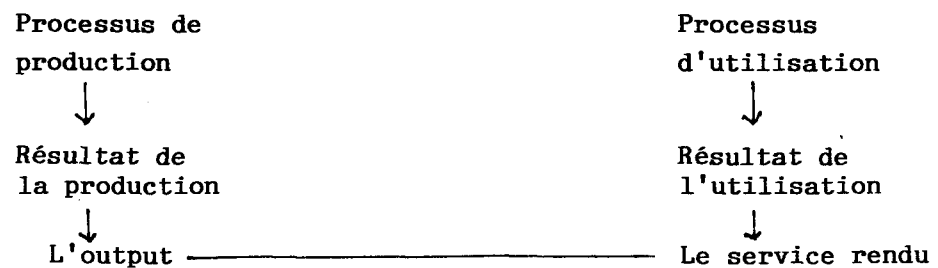
On doit donc reconnaître que l'analyse économique en utilisant la notion de service n'en donne pas une définition précise et positive; mais avant de tenter d'éclairer cette notion, il nous faut d'abord préciser les multiples acceptions de la notion de service dans le discours économique.

## I.2. POLYSEMIE DE LA NOTION DE SERVICES

Dans un travail de comparaison des différentes nomenclatures et typologies sur les services (Barcet, 86, annexe 5, pages 2 à 41) nous avons pu montrer que la notion de service pouvait être appréhendée sous au moins cinq dimensions différentes qui ne se recoupent que très partiellement et ont chacune un champ d'extension plus ou moins grand. On trouve des distinctions du même type aussi bien dans les travaux de Gershuny et Miles (83) que dans ceux de Nusbaumer (84).

### 1.2.1. Le service comme effet : le service rendu

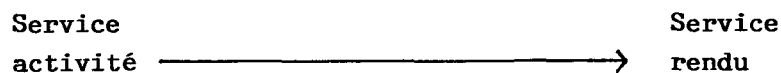
Une première acception de la notion de service est extrêmement large puisqu'elle peut s'appliquer aussi bien au travail, au capital conçus comme facteurs de production qu'à n'importe lequel des biens ou des services. Il s'agit alors de l'effet que le facteur de production, le bien ou le service a, ceci considéré du point de vue de son utilisateur. Cette acception de la notion de service est extrêmement ancienne dans le discours économique puisque l'on trouve aussi bien chez Smith ou Marx la notion de service rendu, qui renvoie donc à l'aspect premier de valeur d'usage. Le service rendu est alors le résultat du point de vue de l'utilisateur, de l'utilisation de ce facteur ou de cette marchandise. Dès lors, rien n'empêche de parler de service rendu par un service. Nous avons donc là un premier niveau de la notion de service (nous parlerons de service rendu) extrêmement général, et nous retiendrons essentiellement de cet aspect la nécessité de tenir compte des processus d'utilisation et par là du résultat de ce processus. Nous pouvons donc à partir de là établir un premier schéma extrêmement général distinguant :





### 1.2.2. Le service comme activité

La seconde utilisation de la notion de service concerne un ensemble d'activités, de travaux dont le résultat n'est pas matériel et dont l'effet est de rendre service. Cette activité s'analyse donc à partir d'un processus de production, impliquant une action, un travail. Le mode d'organisation de cette activité, le lieu économique où elle se déroule, la situation juridique dans laquelle elle s'exerce, la relation économique qu'elle implique, peuvent être de nature; assez différentes. Il s'agit donc d'une acception assez large de la notion de service conçue uniquement à partir de l'aspect commun; il s'agit d'une activité dont le résultat n'est pas un output matériel, ceci implique seulement une relation forte entre le service comme processus de production et l'effet de ce service, le service rendu. Le schéma peut être alors :



Une telle compréhension a sans doute peu d'intérêt dans la mesure où sa généralité implique rapidement des distinctions. On pourrait de ce point de vue distinguer trois sous-ensembles :

- Les services internes à un ménage, comme processus d'autoproduction et d'autoconsommation, par exemple nettoyage, confection des repas, etc ...
- Les services internes à des unités de production : entreprise ou administration comme processus de travail se distinguant de l'activité industrielle de transformation d'un input, conduisant à un résultat matériel. Cette notion de service interne implique de plus une appréhension plus ou moins organisationnelle de cette activité de production. Comme processus organisé, le service peut être repéré dans un organigramme et est dès lors distinct

d'un service voisin. Dans cette organisation il y a de plus une structure de travail avec notamment une organisation plus ou moins hiérarchique, le service peut se distinguer en fin de compte par l'existence d'un chef de service. Comme processus organisé, le service se distingue de la notion de fonction dans la mesure où celle-ci est conçue à un niveau abstrait, comme objectif à réaliser et comme activité à développer. On pourrait dire alors que le service, comme processus concret, est la manière dont les fonctions se réalisent dans l'entreprise ou l'administration à partir d'une forme précise donnée à la division interne du travail. Ainsi la distinction des différents services internes, comme processus distinct d'organisation du travail est toujours le résultat d'un processus de division du travail.

- Les services externes aux entreprises ou aux administrations, appréhendés comme des unités juridiquement séparées, ayant comme fonction d'accomplir des services.

### 1.2.3. Les services comme secteur

La distinction précédente amène alors directement à préciser l'utilisation de la notion de service comme un secteur économiquement distinct, à partir de la notion d'activité principale de l'unité économique, juridiquement indépendante. C'est dans ce domaine que la distinction secteur primaire, secondaire, tertiaire, a le plus d'utilisation. Le classement des différentes unités se fait à partir des nomenclatures d'activité et de produits. A l'intérieur de cet ensemble, des distinctions sont établies entre :

- d'une part, la séparation service marchand/service non marchand, selon que dans un cas le bénéficiaire du service paie un prix pour avoir accès au service ou qu'au contraire le service est financé par cotisation ou prélèvement, sans qu'un prix unitaire existe. Cette distinction présuppose plus ou moins dans le premier cas l'existence d'un marché et donc une certaine structure

de concurrence entre les offreurs de services, dans le second cas l'absence de ce marché.

- d'autre part, la séparation service individuel et service collectif, se différenciant à partir de la mise à disposition du service et de la possibilité d'appropriation du service. Le service est individuel si l'appropriation d'un service implique au moins juridiquement l'exclusion d'un tiers; il pourra être dit collectif, si la mise à disposition à une personne implique du même coup mise à disposition à d'autres.

Ces deux distinctions, services marchands et non marchands, services individuels et collectifs, ne sont pas propres aux services et elles s'organisent plus ou moins bien entre elles pour établir la distinction en termes de secteurs entre les services marchands privés et les services non marchands publics.

L'ensemble du découpage des services (découpage sur lequel nous aurons l'occasion de revenir plus loin) répond alors à un processus de division sociale du travail, et les séparations entre services marchands et non marchands ne sont pas le résultat d'une nécessité d'ordre technique ou naturelle, mais beaucoup plus d'un choix et de contraintes politico-économiques, déterminant historiquement les formes concrètes de la division sociale du travail. D'un pays à l'autre ou d'une époque à l'autre, les solutions peuvent être assez différentes.

#### 1.2.4. Les services comme emplois ou métiers

Une autre utilisation de la notion de service sert à caractériser certains emplois ou certains métiers. On ne se préoccupe plus alors du processus de production comme devant conduire à un résultat, mais du contenu et des caractéristiques propres d'un certain type de travail. De ce point de vue les métiers de service se distinguent

raient d'abord des métiers de " production ", des métiers industriels où l'action sur la transformation de la matière est déterminante. Métiers non industriels, les métiers de service auraient alors un contenu intellectuel plus important, d'où l'opposition plus ou moins dite entre métier manuel et métier intellectuel. Une autre opposition, assez proche, se baserait sur la nature de l'input utilisé par le travail : d'un côté un input matériel ou physique, de l'autre un input immatériel (une information, une idée, une connaissance), même si celui-ci doit se " matérialiser" sur un support (le papier). Les cols bleus sont alors les salariés qui travaillent sur un input matériel, alors que les cols blancs travaillent à partir d'information ou d'idées (W.Mills 70)

Une telle distinction est souvent jugée problématique, dans la mesure du moins où tout travail a nécessairement un contenu intellectuel et mental. De plus, l'introduction de nouvelles techniques dans la transformation des matières transforme le contenu des emplois et implique un développement de l'aspect intellectuel du travail. En sens inverse toute une partie du travail de service a un contenu de faire, d'exécution, de manipulation qui le rend proche du travail dit industriel. La distinction d'un travail ou de métiers de service, s'opposant à un travail ou à des métiers industriels, apparaît peu opératoire, et elle est sans doute le résultat d'un mode de division du travail qui a en partie perdu de son actualité.

#### 1.2.5. Les services comme résultat

Enfin le service peut être perçu comme le résultat du processus de production et donc comme une forme particulière de l'output. Dès lors, cet output peut s'analyser comme l'output matériel. Il s'agit alors d'un " produit ". La question est alors de distinguer les différents produits les uns des autres. Cette question de la dis-

inction des produits-services apparaît relativement plus délicate que dans le cas des biens. Nous ne développerons pas maintenant cette question. Nous rappellerons simplement qu'il nous a paru utile de montrer que du point de vue du résultat les approches se subdivisaient assez nettement en deux sous-ensembles (cf. annexe 5) :

- le premier sous-ensemble considère le résultat de la production des services du point de vue de l'utilisateur et d'une manière plus précise de la fonction (du besoin) que le service doit remplir. Ceci conduit à une première distinction entre services aux ménages et services aux entreprises (ou administration), ensuite, à l'intérieur de chaque catégorie à une analyse des grandes fonctions que le service est supposé réaliser.

Les définitions de ces fonctions dans leur extension peuvent être plus ou moins développées, mais l'essentiel des nomenclatures repose sur cette vision.

- Le second sous-ensemble considère le service, non à partir d'un utilisateur perçu comme un agent micro-économique, mais à partir de l'ensemble du système productif. Il s'agit donc alors de la fonction du service, des services dans le fonctionnement et la dynamique du système productif. Si l'on peut encore parler de fonction, celle-ci est alors conçue au niveau macro-économique.

Là aussi, il peut y avoir des différences importantes selon les différents classements qui sont effectués. Nous trouvons par exemple des distinctions traditionnelles selon que le service est consommé ou " investi ". Mais surtout la plupart des classifications ou des distinctions de ce type ne cherchent pas à renvoyer au contenu " physique " du service mais à sa forme sociale. Autrement dit, une telle manière de voir à partir de la question de la place

des services dans le système productif conduit à s'interroger sur les logiques de développement de la division sociale du travail, sur l'efficacité de cette division et sur ses effets sociaux.

#### 1.2.6. Conclusion

On peut donc dire que la notion de service a dans une très large mesure un caractère très ambigu à partir du moment où elle peut être saisie ou appliquée à des niveaux très différents. Le schéma de la page suivante résume ces différentes dimensions de la notion de service.

Cette caractéristique n'est sans doute pas fortuite. Elle est bien d'une certaine manière la concrétisation d'une difficulté propre au service de ne pas pouvoir permettre la distinction entre la production du service et son utilisation ; les deux actes intellectuellement séparables sont au moins en partie concomitants et liés. Ceci implique également la difficulté de faire une totale séparation entre le service comme résultat d'un processus de production (résultat objectivable) et le service rendu (l'effet du résultat de la production sur l'utilisateur). Ceci implique aussi une certaine difficulté pour appréhender le métier de service, considéré du point de vue du travailleur, l'activité du service et la production du service dans la mesure où l'acte du métier et l'activité de service peuvent fortement coïncider.

Il nous faut sans doute prendre acte de ces difficultés ; il devient alors nécessaire pour éviter toute ambiguïté de spécifier clairement chaque fois de quel point de vue l'on parle du service. Nous distinguerons dans notre propos :

- le service rendu, effet de l'utilisation d'un bien, d'un service, d'un facteur,

- le service comme activité, comme processus  
ce service peut être interne ou externe à l'activité d'un acteur économique .
- les services comme sous-ensembles particuliers du système productif. Il s'agit d'un secteur économique ou de branches économiques où sont classées les unités de production à partir du contenu de leur activité
- les métiers ou les emplois de services considérés à partir du contenu du travail où sont classés les hommes à partir de la caractéristique centrale de leur travail, quel que soit le secteur économique où celui-ci se déroule.
- le produit service, comme output d'une activité de service, résultat final de cette activité, pouvant théoriquement permettre de distinguer les différentes branches de services

## SIGNIFICATION DE LA NOTION DE SERVICE

Optique du  
producteur

LE SERVICE COMME PROCESSUS DE PRODUCTION

" ACTIVITE DE SERVICE "

Le  
contenu  
du  
travail

" Les  
métiers  
des  
services "

Optique de  
la division  
sociale du  
travail

LE SERVICE

COMME RESULTAT

" LE PRODUIT SERVICE "

LE SERVICE RENDU

" LE SERVICE UTILITE "

Optique de l'utilisateur ,  
de la valeur d'usage  
du service

Le  
secteur  
des  
services

" Les  
services "

Optique du  
découpage du  
système pro-  
ductif



### I.3. VERS UNE DEFINITION POSITIVE DES SERVICES

Si la notion de service peut être utilisée dans de multiples dimensions, il reste nécessaire de préciser le noyau central de ce concept, ce qui permet d'unifier les différentes acceptions. Nous le ferons en partant de la notion de système et le service apparaîtra alors d'abord comme une action, comme un effecteur, ceci nous permettra de préciser la relation bien-service de plusieurs points de vue.

#### 1.3.1. Le service comme " effecteur "

La seule définition positive du service que nous fournit la littérature économique est celle proposée par Hill (77), elle est reprise d'une certaine manière par Nusbaumer (84). Hill définit les services comme une action sur une personne ou un bien lui appartenant. L'intérêt de cette définition est de situer le service directement du côté de l'acte, le service est d'abord un processus. Le second aspect, complémentaire, concerne la nécessaire relation entre deux personnes, dans la mesure où, selon l'expression de Hill, " on ne peut se rendre service à soi-même ". Nusbaumer, tout en conservant l'idée d'action comme caractéristique des services, ajoute que la valeur du service est indirecte, dans le sens où cette action permet le fonctionnement du système dans lequel le service est situé. L'auteur emploie l'expression de " lubrifiant " qu'auraient les services dans les circuits économiques. Ces deux aspects nous semblent permettre d'avancer vers une définition plus précise et plus générale des services que la simple non-matérialité, même si la définition de Hill semble quelque peu restrictive dans son application et si la vision introduite par Nusbaumer nécessiterait des précisions conceptuelles. L'analyse de Hill nous paraît restrictive dans la

mesure où elle implique que les services n'aient aucun aspect de création ; ils seraient, si l'on s'en tient à sa définition, nécessairement une action sur quelque chose ou quelqu'un. Il est vrai que d'une manière générale les services sont toujours produits en faveur de quelqu'un ou pour lui, l'aspect de service rendu est nécessairement présent, ce quelqu'un pouvant être une unité juridique ou institutionnelle. Il y aurait de ce point de vue une différence théorique fondamentale avec le bien. En effet un bien peut être produit sans présumer de l'utilisation ou de l'utilisateur, de plus un bien peut être produit pour soi-même. Cette possibilité, certes toute théorique, a néanmoins une conséquence tout à fait fondamentale pour la théorie économique : dans le cas des biens il y a la possibilité théorique d'une offre sans demande, d'une production sans débouché, alors que la question semble bien se poser de manière différente dans une économie de service. Toutefois cet aspect ne nous paraît pas impliquer nécessairement le fait que les services soient uniquement des activités d'accompagnement. Il nous semble déceler la possibilité d'une création qui soit aussi un acte en faveur d'une unité économique. La même remarque conduit à nuancer la vision de Nusbaumer, ne percevant les services que sous l'angle de conditions de fonctionnement.

Pour avancer de manière positive dans une définition des services, nous ferons appel à la théorie des systèmes, du moins dans ses principes généraux (Le Moigne 73). Nous utiliserons la notion de système dans un sens assez général à partir de la définition de J. de Rosnay (75). " Un système est un ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisés en fonction d'un but ". Cette définition est à la fois assez large et

assez précise pour permettre une multitude d'utilisation. Si elle a un intérêt, c'est probablement moins par la précision que par la vision à la fois de la science et de la société qu'elle implique. Si on suit J. de Rosnay " aucune définition du mot système ne peut être satisfaisante. Seule la notion de système est féconde. De cette définition, il faut sans doute préciser la notion de finalité qui est utilisée. Il est en effet coutumier de distinguer ( par ex. H. Atlan (74) (81) deux compréhensions de la finalité : l'une est dite "téléologique", ce qui signifie que le but détermine les caractéristiques de chaque élément, la valeur prise par les relations entre ces éléments ainsi que les divers comportements et par là déterminent les décisions ; l'autre est dite "téléonomique", ce qui signifie que la finalité est déterminée par le jeu, le mouvement, l'interaction des différents éléments entre eux. Dès lors, la finalité est interne au mouvement et est déterminée par la norme ou le programme de fonctionnement. A ce niveau très général (et sans que ce soit notre objet de développer cet aspect), il faut sans doute reconnaître que si différentes sciences utilisent aujourd'hui la notion de système comme notion intégratrice et féconde, il y faut sans doute différencier les sciences pour lesquelles le système apparaît en quelque sorte comme une donnée " naturelle " (il y a une unité qui est un système) et celles pour lesquelles le système est d'abord une construction intellectuelle, qui permet de comprendre la complexité du réel. L'utilisation "économiste" de la notion de système s'apparente plutôt à la deuxième démarche. La question qui sera alors essentielle et en même temps difficile sera de délimiter dans chaque cas

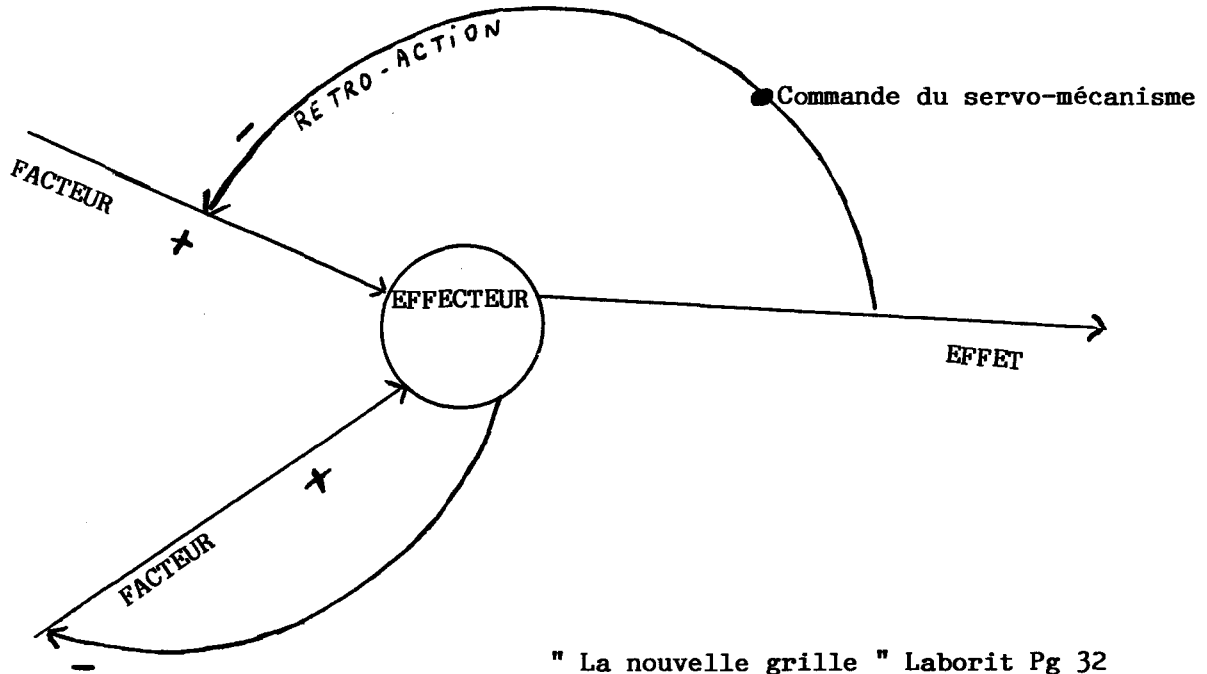
à quel niveau l'on situe le système, sinon la notion de système est plus une notion de référence qu'un concept opératoire. Malgré les difficultés et les problèmes que posent cette notion, nous utiliserons des aspects de la théorie du système à trois niveaux pour nous permettre de préciser la notion de service.

#### 1.3.1.1. Service et système

En définissant le service comme une action, comme une mise en mouvement nous voulons tout d'abord mettre l'accent sur l'idée centrale que le service ne se conçoit pas en lui-même. De ce point de vue, il n'est pas (il n'a pas) sa propre finalité. Le service comme acte doit nécessairement se concevoir dans l'ensemble où il s'insère. Il doit s'appréhender dans le jeu des interrelations qui se nouent. Dès lors, on conçoit que la notion de système soit appropriée pour appréhender le service et la place qu'il occupe. La difficulté résidera alors de préciser le système dans lequel chaque service concret doit s'insérer.

#### 1.3.1.2. Le service comme " effecteur "

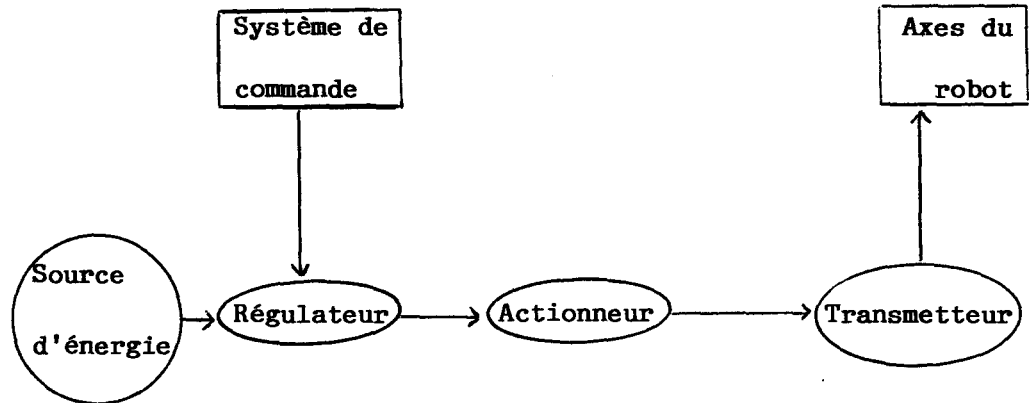
Si nous considérons le système d'un point de vue interne (comme système fermé), chaque système se caractérise par son principe de régulation (feed back), impliquant une rétroaction permettant au système de fonctionner dans un état d'équilibre. Le schéma suivant, emprunté à H. Laborit (74) permet de définir la régulation du système.



" La nouvelle grille " Laborit Pg 32

Ce schéma fait apparaître la notion d'effecteur, cette notion est directement traduite de l'anglais par les biologistes (effector). En biologie, un effecteur est un organe ou un élément d'un système biologique dont le rôle est de faire partir les réponses aux stimulations reçues. Autrement dit, le rôle de l'effecteur est de mettre en mouvement, de déclencher et d'effectuer un mouvement pour permettre au système de réagir, de corriger, de trouver ou retrouver "son état normal" de fonctionnement. Comme le schéma le montre, on distingue nettement, bien qu'ils soient liés, l'effecteur comme source du mouvement et l'effet, comme résultat. De manière sans doute analogique, on retrouve la distinction entre le service comme acte et son effet, le service rendu.

Dans un autre domaine, celui de la robotique, l'analyse du robot comme système (Bouchut et Alii 84) fait apparaître une action qui semble proche d'effecteur, la notion d'actionneur. Le schéma suivant, emprunté à Y. Bouchut, précise la place des actionneurs dans le robot.



BOUCHUT et ALII (83) - Robotique industrielle et  
choix d'investissement - Pg. 32

Sans doute, dans le cas du robot les actionneurs ont un support technique qui leur permet d'accomplir leur action, mais leur action fondamentale est de déclencher une action permettant d'obtenir un effet (1)

(1) Dans d'autres schématisations de robot, par ex. dans Roger et Millot (80), nous trouvons dans deux schémas successifs (pg.198 & 205) une fois le terme d'actionneur et ensuite le terme d'effecteur, apparemment dans une relation identique avec un régulateur et l'environnement du robot. Nous considérons les deux termes comme très proches, le terme d'effecteur nous semble seulement avoir une généralité plus grande, tandis que celui d'actionneur renverrait plus aux moyens qui permettent à l'effecteur d'agir .

Dans de tels schémas la question est de savoir si l'effecteur (l'actionneur) n'a qu'une fonction de mise en mouvement. En effet, se pose la question de savoir comment s'effectue

- 1°/ la prise d'information (les capteurs en robotique),
- 2°/ la réception et l'analyse de cette information (les récepteurs et les centres de traitement),
- 3°/ la décision de l'action à mener et par là la commande.

Dès lors, l'effecteur a un rôle à la fois précis et, pourrait-on dire, subalterne, par rapport à la décision et à la commande.

En utilisant par analogie cette notion d'effecteur dans le cadre d'une définition du service dans un système, nous voulons effectivement insister sur l'idée que dans le système où le service est inclus, sa fonction générale est d'abord de mettre en mouvement, de déclencher une action qui doit permettre au système d'accomplir sa finalité. Si l'effecteur, et pour nous le service, n'est pas perçu comme d'abord le moyen et le lieu de la prise d'information, ou de traitement de l'information, cela signifie que le service a une place relativement déterminée. Autrement dit, en utilisant l'approche systémique, et plus particulièrement la théorie de la décision (Lemoigne 74, Pietropaoli 82) le service n'est qu'un moyen pour obtenir un résultat final selon la décision précise.

Sans entrer à ce moment de l'exposé dans les détails, il nous semble que ceci correspond à une certaine réalité, que l'on prenne l'exemple d'un service interne à une entreprise ou d'un service externe portant sur un bien ou une personne. On peut en effet, à titre d'exemple, évoquer un service de financement, d'ordonnancement, qui n'ont pas comme fonction

directe de prendre des décisions, mais plutôt de préparer la décision et d'exécuter cette décision en fonction d'une finalité qui n'est pas en eux-mêmes. On peut faire des remarques similaires pour des services de transport, de maintenance ou de réparation. La question est toutefois plus délicate pour ce que nous appellerons les services de création, car ils impliquent nécessairement une idée de " nouveauté " et pas seulement de réaction, un aspect de réception et de traitement de l'information et surtout un aspect de conception et par là de prise de décision. Nous chercherons une réponse plus précise à cette question dans le paragraphe suivant, en nous interrogeant sur l'articulation entre les différents niveaux d'appréhension des systèmes et de l'organisation de ces systèmes, ce qui amène en même temps à nous interroger sur la nouveauté (et par là sur la dynamique et l'évolution). Cette définition générale du service comme effecteur appliqué à la réalité d'un service donné ne nous empêchera pas de percevoir le service concret dans les multiples aspects internes qu'il peut posséder. Notamment cette définition générale ne doit pas s'interpréter comme s'il n'y avait aucun traitement d'information dans un service, aucun élément de prise de décision et de commande. L'analyse du service, conçu lui-même comme un système, permettrait sans doute de dégager ces multiples dimensions. Mais en définissant le service comme effecteur, nous voulons donc essentiellement souligner que le service n'a pas sa finalité en lui-même (si nous le considérons en lui-même comme un système, il est un système ouvert) et que sa fonction essentielle dans le système dans lequel il s'insère est d'être une action, de déclencher une mise en mouvement qui permettra au service lui-même d'accomplir sa fonction.



### 1.3.1.3. Les différents niveaux d'organisation

Nous utiliserons la théorie générale des systèmes pour définir à la fois la question des niveaux d'organisation des systèmes entre eux, et par là, celle de la distinction de plusieurs types de services.

La théorie des systèmes distingue en général deux types de systèmes :

- les systèmes clos ou fermés
- les systèmes ouverts.

Un système est dit ouvert s'il est en relation permanente avec son environnement.

Un système fermé n'a aucun échange avec son extérieur, il utilise ses potentialités internes, la loi d'entropie joue alors à fond.

Un système peut avoir avec son extérieur schématiquement trois types de relations : il peut échanger de l'énergie, de la matière (masse), de l'information. Si nous suivons l'approche de H. Laborit ou de H. Atlan, contrairement à la théorie mathématique de l'information, celle-ci ne se réduit pas à l'énergie et à la masse (Shannon). S'il est vrai que l'information a besoin d'énergie et de matière pour circuler, elle ne peut se résumer à ces deux dimensions, car l'information est une organisation des sources élémentaires qui sont transmises, autrement dit l'information est une signification, elle donne " forme ", " sens " à l'énergie et à la masse.

En conséquence, un système peut être ouvert selon au moins deux aspects : l'un concerne une ouverture ou une fermeture purement thermodynamique, c'est à dire concernant l'échange de masse et d'énergie, l'autre concerne l'information. Un système peut être considéré comme clos d'un point de vue thermodynamique et ouvert d'un point de vue informationnel. Nous nous intéresserons pour la suite essentiellement à l'aspect échange d'information.

La théorie élaborée par H. Laborit amène à distinguer deux types d'informations permettant de comprendre comment un système s'ouvre sur l'extérieur.

Biologiquement le système s'ouvre sur l'extérieur par la présence d'un servomécanisme qui a une fonction de commande permettant d'introduire à la fois la régulation interne du système et l'intégration de ce système donné à un système plus vaste qui le dépasse et qui détermine sa finalité. Ainsi de suite chaque système s'intègre dans un autre pour aboutir biologiquement à l'homme qui serait selon Laborit un système fermé du point de vue informationnel dans le sens où aucun servomécanisme ne l'intègre à un système plus vaste, même si à l'évidence l'homme est en relation informationnelle permanente avec son environnement. Ainsi l'analyse des différents systèmes articulés les uns aux autres permet d'utiliser la notion de niveau d'organisation caractérisant un système "complexe" ; ce niveau d'organisation implique donc un ordre entre les différents systèmes pour permettre à chaque système d'accomplir sa finalité et d'accomplir la finalité de l'ensemble. Pour permettre de comprendre ce mode d'organisation, H. Laborit propose de distinguer deux sortes d'informations : une information structure et une information circulante. L'information structure est celle qui permet à un système de maintenir sa structure, sa fonction est de permettre dans le temps la reproduction du système, elle est donc un principe de régulation interne, de ce point de vue le système apparaît fermé. C'est à partir de cette notion d'information structure que Laborit peut dire que l'homme est un système fermé. Le seul moyen d'ouvrir un système fermé est de l'inclure dans un système plus vaste qui l'englobera, autrement dit d'introduire par un servomécanisme une source nouvelle d'information, une information circulante qui permettra d'introduire une finalité qui à la fois inclue et dépasse la finalité du système. Ainsi, la notion d'information circulante est la source unique de l'évolution, du dépassement, du mouvement ; elle permet à la fois d'assurer la régulation d'un système et l'intégration du système. Cette approche, au moins dans ses distinctions fondamentales, nous semble

utile pour nous permettre d'approfondir la notion de service et son mode d'action. Il nous semble en effet utile de définir, au moins schématiquement au départ, deux modes d'action des services par rapport à la notion d'effecteur que nous avons définie plus haut. Un premier type de service aurait une action essentiellement interne à un système donné, sa fonction serait alors de maintenir la régulation interne de ce système. Son but peut alors être défini comme la reproduction du système dans lequel il est inséré. Cette action est alors entièrement dominée par la finalité du système, la prise de décision et la commande n'ont à la limite aucune place, la seule question est celle de la reproduction du système.

Un second mode d'action doit alors être défini, il s'agit de service dont l'action a un rôle d'ouverture sur l'extérieur, la question est alors d'intégrer un système donné dans un système plus vaste et donc de donner une finalité nouvelle à ce système en lui permettant à la fois de se réguler et de s'intégrer. On voit alors que ce second type d'action d'un service apporte par rapport au système existant une nouveauté, un principe d'évolution, une dynamique. Cette notion de nouveauté ne se juge pas finalement en soi, mais elle se juge par rapport à un système donné dans le sens où à la fois elle modifie et intègre le système. Autrement dit, si nous définissons le service comme un effecteur, nous introduisons nécessairement une place en quelque sorte subordonnée du service par rapport à la notion de décision et de commande, et nous avons dit que ceci posait la question des services que nous avons appelé de création. Il nous semble alors que nous pouvons dire maintenant que la notion de service comme effecteur est en effet une définition générale du service, celui-ci est donc d'abord une action, une mise en mouvement pour atteindre une finalité. Mais cet effecteur doit et peut se comprendre à plusieurs niveaux d'organisation. Nous appelons niveau d'organisation les différentes articulations qui s'effectuent entre les différents systèmes, organisation qui permet d'ouvrir un système donné sur son environnement. Dès lors, un service

comme effecteur peut être appréhendé à deux niveaux d'analyse :

- d'un côté, le service fonctionne comme effecteur interne au système, sa finalité est alors la reproduction du système, il fonctionne comme une information structure,
- de l'autre, le service fonctionne comme mécanisme d'ouverture du système dans son environnement, il est alors apport d'une information circulante, c'est à dire qu'il apporte de la nouveauté, de la dynamique par l'intégration à une finalité plus vaste. En un mot, il est servo-mécanisme.

Chaque service concret organisé comme activité peut avoir à la fois un rôle interne au système et un rôle d'ouverture sur l'extérieur, mais en général il est possible de montrer que chaque service se développe plutôt sous un aspect ou sous l'autre.

Ainsi la théorie des systèmes nous permet d'avoir une vision suffisamment générale du service, sans pour autant figer le service dans une vision purement monofonctionnelle. Il nous faut maintenant préciser quelques conséquences théoriques et pratiques de notre définition.

### 1.3.2. Conséquences immédiates de la définition

La définition du service comme action, comme effecteur dans le fonctionnement d'un système et l'intégration des systèmes entre eux nous amène à préciser quelques conséquences sur la question de la matérialité des services, sur les services comme output, ainsi que sur les problèmes de typologie et sur la question de la productivité.

#### 1.3.2.1. Matérialité et service

La vision traditionnelle des services était d'insister sur le fait que les services n'étaient pas matériels et que par là ils s'opposaient aux biens. A partir de notre définition, si d'une certaine manière il y a une différence par rapport aux biens, ce n'est pas à partir de l'immatérialité. Il est clair que la distinction se fait d'abord parce que le service est essentiellement perçu à partir de l'action, à partir du fait

qu'il est d'abord un processus, alors que le bien est perçu comme un état, comme le résultat d'un ensemble d'opérations. L'opposition n'est donc pas d'abord matérialité - non matérialité, mais avant tout acte en mouvement d'un côté et état de l'autre. Dès lors, il nous faut préciser la question de la matérialité à propos des services. De ce point de vue, il est clair que la question de la matérialité ne se juge pas dans le mouvement lui-même, dans l'acte, mais ce sur quoi l'acte porte. En tant que mouvement les services ont nécessairement une action qui porte sur quelque chose et qui a donc un aspect matériel ; un bien, une personne, un support. La matérialité du service porte donc non sur le service lui-même, mais sur l'objet de l'action. C'est d'un autre rapport à la matérialité dont il s'agit.

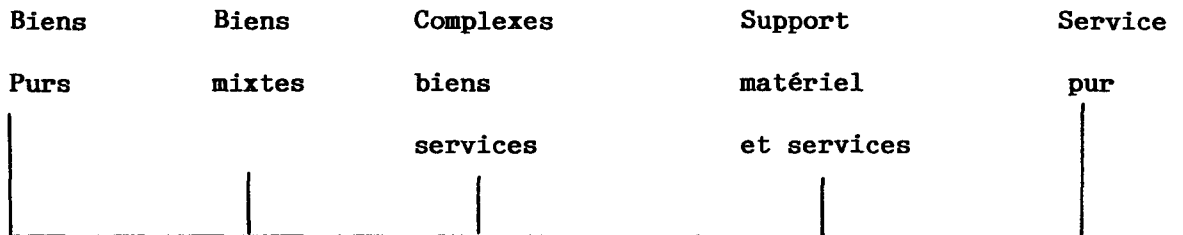
#### 1.3.2.2. Les services comme résultat

Si les services sont un processus et non un état, il est vrai aussi que l'on peut les considérer, au moins par analogie, du point de vue du résultat de cette activité. Cette vision ne peut se faire véritablement qu'après coup, une fois que l'action est entièrement accomplie. En conséquence, on doit faire la distinction entre la finalité du service telle qu'elle peut être définie au moment où l'action se conçoit et se décide et le résultat comme vision du service une fois l'action accomplie. De ce point de vue l'homogénéité des services, la standardisation des services ne passent pas par une définition du résultat, mais d'abord par une définition du processus de production du service, dans la mesure précisément où le résultat est intégralement déterminé par le processus de production du service. L'homogénéité et la reproductibilité d'un service dépendent alors des conditions dans lesquelles le mouvement s'effectue.

Dans la mesure où le service a un rôle d'effecteur dans un système le résultat doit donc s'apprécier essentiellement à partir de ce système. En conséquence, analysé du point de vue du résultat, nous avons montré que les services ne s'opposaient pas nécessairement aux biens, mais qu'ils

entretenaient avec eux des relations pouvant être de nature différentes. Ainsi, bien et service ne s'opposeraient pas l'un l'autre, il existe au contraire un continuum biens - services (cf Annexe 2, pg. 42.)

Le schéma suivant résume ce continuum :



La question essentielle est celle de savoir comment l'effet de l'output est déterminé par l'état " figé " du bien ou par un ensemble de relations dans lequel bien et service, matérialité et action, sont plus ou moins intégrés. De ce point de vue on pourrait définir des situations-types :

- le bien à l'état pur signifierait que la valeur d'usage est strictement déterminée par les caractéristiques internes de l'objet matériel ; l'utilisateur n'a pas de rôle actif par rapport à ces caractéristiques, il doit seulement se les " approprier " pour que l'effet utile du bien lui soit rendu. Sans doute ce processus d'appropriation peut se dérouler dans des conditions économiques et sociales différentes, mais cela ne change pas la valeur d'usage du bien. On pourrait dans une large mesure prendre l'exemple des biens alimentaires, dont les qualités nutritives sont pour l'essentiel indépendantes du processus d'appropriation.
- le bien mixte signifie que la valeur d'usage est sans doute déterminée fortement par les caractéristiques internes de l'objet, mais aussi que cette valeur d'usage dépend en partie du processus de son utilisation. Le service rendu par l'objet matériel peut être fort différent selon précisément l'état à un moment donné de l'objet lui-même et selon les conditions du processus d'utilisation de cet objet. Dès lors, si l'objet matériel est bien incontournable, un

ensemble plus ou moins nécessaire de service peut apparaître à certains moments et à certaines conditions pour permettre au bien de "produire" la valeur d'usage. L'exemple que l'on peut prendre est celui d'une machine-outil, d'un équipement industriel ou ménager. Les caractéristiques du bien déterminent dans une très large mesure la valeur d'usage, mais le processus d'utilisation ne peut se dérouler dans des conditions satisfaisantes qu'à un certain nombre de conditions, par exemple "savoir utiliser" l'équipement, état de l'équipement à un moment donné, réglage de cet équipement en fonction d'une utilisation précise. On voit alors que des services seront nécessaires pour permettre au processus d'utilisation de se dérouler correctement.

- Le complexe bien - services. Dans ce troisième cas, le résultat final ne peut se comprendre que dans l'analyse d'un ensemble qui est à la fois fait de biens qui sont fournis à l'utilisateur, de biens qui permettent de rendre un service (il s'agit de l'utilisation du bien par le client) et de services comme autant d'actions précises. Nous pouvons prendre l'exemple du service d'hôtellerie qui est fait de la fourniture d'un ensemble d'éléments plus ou moins développés selon les cas et qui sont à la fois fourniture de biens et réalisation d'actes. Un second exemple où la relation bien et service est liée d'une autre manière est celle d'un ensemble informatique où le matériel n'a en fin de compte aucune valeur d'usage si l'on n'a pas le logiciel, qui n'est en fait qu'une formalisation d'un mode d'utilisation.
- le support matériel et service. Dans ce cas, l'essentiel de la valeur d'usage n'est pas du côté de l'objet matériel, celui-ci n'est qu'un moyen de transmettre l'aspect immatériel qui a été créé et qui est la véritable valeur d'usage. Ceci se manifeste dans le fait que la nature physique du support peut changer sans que le produit et

sa valeur d'usage changent. La théorie de l'information, en distinguant le support et la sémantique, le signifié et le signifiant, permet de comprendre cette distinction entre le support matériel lui-même objet d'une production et le service qui a besoin de ce support pour être transmis. Les exemples sont nombreux dans le domaine de la culture ou de l'information. On peut mettre sous cet aspect aussi bien le livre que le logiciel

- le service à l'état pur, dans la mesure où il existe comme cas limite correspondrait au cas où la valeur d'usage est strictement déterminée par l'acte du service, il s'agit alors d'une relation "instantanée". Les exemples que l'on peut prendre seraient dans le domaine du conseil, du diagnostic (ou de la poignée de mains). Mais il est clair aussi que l'introduction d'une relation marchande implique plus ou moins la "présence" d'un aspect support, matérialisant à sa manière que le contrat d'achat et de vente, que les obligations réciproques ont été réalisés. D'une certaine manière le rapport final dans un conseil, la feuille de soins dans une consultation médicale, le contrat d'assurances sont la matérialisation nécessaire d'un acte marquant que le résultat final est potentiellement atteint.

En définissant le service comme un acte ayant une fonction dans un système, nous avons, nous semble-t-il, permis de dépasser du point de vue du résultat l'opposition entre d'un côté un bien et de l'autre un service. En fin de compte, ce n'est ni le bien, ni le service qui compte mais bien l'ensemble (le système et sa finalité) dans lequel biens et services, biens et actes, peuvent entrer dans de multiples relations.

### 1.3.2.3. Typologie des services comme secteur d'activité

La définition des services que nous avons adoptée a également des conséquences sur la mise en place d'une typologie des services lorsque nous les considérons comme secteur d'activité, à côté du secteur industriel et agricole. Notre définition mettant en avant à la fois l'idée d'un pro-



cessus, d'un acte et d'un support sur lequel ou avec lequel l'acte est en relation, amène alors à privilégier ces deux dimensions pour réaliser une typologie ou une nomenclature. Si nous prenons le cas de la France, la nomenclature est basée sur un critère d'activités et de produits. Dans le cas d'une activité de services, le produit n'est pas un critère indépendant de l'activité, dans le sens où nous avons précisé plus haut que l'output d'une activité de service est en fait déterminé par le processus de réalisation du service. C'est donc en fait le processus seul qui a une signification. Mais il est alors possible d'introduire le critère de "support" du service.

Dans l'annexe N° 5, à partir d'une réflexion sur la comparaison des différentes nomenclatures et des principales typologies existantes, nous avons essayé de montrer que l'articulation entre l'effet du service (le service rendu) et "l'objet" sur lequel porte le service permettait d'élaborer les prémices d'une typologie relativement significatives aussi bien par les formes prises par le processus de production du service que par les caractéristiques statistiques de cette activité.

De ce point de vue les activités de service peuvent être classées en trois sous-ensembles :

- les services d'accompagnement d'un bien où le service peut avoir schématiquement deux types d'effets utiles : soit comme processus de mise à disposition du bien, soit comme processus de mise en état
- les services de création d'un produit immatériel où il s'agit à la fois de concevoir ce produit et de le communiquer ou le diffuser
- les services sur la personne où peuvent se distinguer des services impliquant une relation individuelle, un acte en relation avec l'individualité et des services portant plutôt sur une relation avec les personnes comme groupe social.

Le tableau de la page suivante résume l'essentiel de cette typologie.

" L'objet " sur lequel porte le service rendu	1 Services sur les biens	2 Services sur des produits immatériels (existence d'un support )	3 Services sur les personnes
EFFET DE MISE EN ETAT Principe d'ordre	Processus de mise en état d'un bien	Processus d'élaboration, de création d'un produit immatériel	Processus d'interaction Diagnostic sur les personnes
EFFET DE DIFFUSION OU TRANSMISSION Principe de circulation ou de fluidité	Processus de mise à disposition	Processus de communication et de diffusion d'un produit immatériel	Processus sur les conditions générales d'existence des individus et des groupes

Les tableaux des pg. 58,64,66 de l'annexe 5 donnent le détail de chaque catégorie de service. Nous avons été amené à classer ces différents services à partir d'un critère " d'objectivation " du service, ce qui se comprend pour un service à partir de " l'objet " sur lequel l'acte de service portera et d'un critère sur l'effet de ce processus, autrement dit à partir de ce que nous avons appelé le service rendu. De ce point de vue, les services peuvent être classés schématiquement en deux sous-ensembles selon que l'effet de service apparaît concerner essentiellement

- un processus de mise en ordre, de mise en état. Le rôle du service est alors de créer cet ordre, de le rétablir ou de le maintenir,

ou

- un processus de transmission, de diffusion où il s'agit essentiel-

lement de faire circuler et par là d'assurer la fluidité du système. Nous avons appelé le premier aspect principe d'ordre, le second principe de fluidité. Dans une très large mesure, ces deux notions sont dérivées de la théorie de l'information, car en effet l'information ne suppose pas seulement un émetteur et un récepteur. La qualité de l'information suppose aussi la qualité du canal de transmission assurant ainsi la fluidité de la transmission, mais également l'ordre dans lequel les messages élémentaires sont envoyés, déterminant ainsi la signification de l'information. Ainsi par analogie, il apparaît que les services auraient deux rôles fondamentaux dans le système où ils s'insèrent : un rôle d'ordre et un rôle de fluidité. Chaque service concret développe de manière dominante l'un ou l'autre aspect.

La forme de relation entre le service conçu comme un processus et "l'objet" sur lequel il porte permet donc de suggérer une typologie relativement forte des services pris comme secteur d'activité. Nous avons montré que cette typologie avait également des incidences statistiques. En effet, l'existence d'un "objet" différent a des implications dans les relations marchandes qui se nouent. En partant d'une décomposition de l'écart existant entre le chiffre d'affaires et la valeur ajoutée, tel que le décompose l'enquête annuelle d'entreprise (EAE) réalisée par l'Insee (84), nous avons pu montrer que le ratio chiffre d'affaires hors taxe sur la valeur ajoutée était discriminant pour classer les activités selon la typologie proposée. (Il s'agit ici d'une typologie partielle puisqu'elle ne concerne que les services organisés comme activité indépendante). Un second ratio, frais de personnel sur la valeur ajoutée, permettait de préciser deux logiques essentielles des différents processus de production des services. Dans un premier cas, le service fonctionne en mobilisant essentiellement du travail humain, du travail vivant, tandis que dans l'autre il s'agit essentiellement d'une mobilisation externe à l'entreprise, celle-ci étant considérée comme une unité fermée, cherchant à mobi-

liser à l'extérieur des biens, des réseaux, des informations pour rendre le service (cf tableaux pg 86 et pg 94 annexe n° 5)

La typologie que nous obtenons est sans doute limitée puisque l'EAE services ne concerne que certains types d'activité. Sont exclues les activités de services non marchands, pour lesquelles il existe peu d'informations sur les relations qui se nouent pour la production du service entre ces unités et des unités externes ou sur les relations avec des biens et des personnes. Sont exclus également les domaines des transports, du commerce, de la banque et de l'assurance (1). De plus, la vérification ne porte que sur une coupe instantanée et ne permet donc pas de conclure qu'il s'agit de données structurellement stables ; l'on sait toutefois que les comptes de résultats d'une entreprise selon une activité définie ne se déforment pas de manière forte dans une période moyenne ou courte.

Ainsi, on peut sans doute conclure que la relation de service, comme processus, avec son " objet ", apparaît fonder de manière assez solide un premier type de typologie du secteur des services. Il s'agit au moins d'un critère qui impose des contraintes physiques et financières aux activités de services.

#### 1.3.2.4. La question de la productivité

La définition des services que nous avons adoptée nous paraît aussi avoir des conséquences importantes sur l'analyse et la compréhension de la productivité. Les services sont toujours apparus comme posant un certain nombre de difficultés quand il s'agit de leur mesure, la raison essen-

---

(1) Ces services ne faisaient pas l'objet de la recherche. Certaines informations existent dans les différentes enquêtes sectorielles. Mais un des intérêts (et l'originalité) de l'enquête EAE des services est de permettre une décomposition assez fine de l'écart entre le chiffre d'affaires et la valeur ajoutée.

tielle tenant à la difficulté de mesurer l'output des services. La question de la mesure des inputs n'apparaît pas, au moins dans un premier temps de réflexion, comme devant poser des problèmes fondamentaux différents dans les activités de services et dans les activités industrielles. La difficulté de mesurer l'output tient essentiellement à deux faits, qui sont d'ailleurs extrêmement liés. Le premier aspect concerne la question de l'homogénéité ; en effet, la notion de productivité suppose en toute rigueur que le numérateur du rapport soit défini de manière précise et qu'il n'y ait aucune possibilité de variation de qualité, mais surtout de nature de l'output. Or le service apparaît comme quelque chose de changeant, le résultat du service est strictement déterminé par le processus de production ; or celui-ci est, plus ou moins, changeant selon les conditions économiques et sociales de la production, mais surtout, de manière différente selon les différents types de services, l'utilisateur a une place qui n'est pas neutre dans le processus de service ou/et dans le résultat de ce processus. En toute rigueur, il n'y aurait pas deux services identiques et il y aurait ainsi une certaine impossibilité à séparer dans le résultat de ce service, ce qui tient à l'activité des facteurs de production et ce qui tient à la place de l'utilisateur. Le second aspect concerne le problème des prix. En effet si l'on ne peut directement observer et mesurer un volume d'activité, on pourrait du moins chercher à l'estimer à partir d'une mesure en valeur déflatée d'une évolution d'un indice de prix. Or cette notion de prix d'un service n'apparaît pas parfaitement claire. Dans certains cas, pour des services où le facteur humain est le seul facteur de production, le prix des services est directement déterminé par la question de la rémunération du travail. Dès lors, l'indice des prix des services n'est pas indépendant des prix relatifs et des problèmes sociaux de répartition du revenu national. Dans d'autres cas, pour des raisons similaires à celle évoquée plus haut, il est difficile de définir une unité de service qui permettrait d'élaborer un indice de prix.

Autrement dit, si l'on peut trouver un indice de prix dans les services, celui-ci est toujours très difficile à interpréter. Une augmentation de cet indice peut très bien signifier une augmentation du prix unitaire, une augmentation du salaire relatif des producteurs de service, ou la modification du produit-service qui est rendu (1).

La définition d'un service, comme acte qui a un effet utile, le service rendu, nous amène à nous interroger sur la signification même de la notion de productivité (cf annexe 6). Dans la mesure où une activité de service implique une utilisation de facteurs de production, comme n'importe laquelle des activités humaines, il est alors possible de penser que la question de la productivité de ces facteurs, de leur efficacité, se pose. Autrement dit, il est possible de regarder une activité de service, comme n'importe laquelle des activités, d'un point de vue interne à cette activité, et ceci même s'il est difficile de mesurer le numérateur ou le dénominateur du rapport. Il est toujours possible, surtout si l'on se place au niveau d'une activité définie de manière assez fine, de trouver des indicateurs permettant au moins d'avoir une indication sur la tendance d'évolution de cette productivité. Il sera par contre beaucoup plus délicat d'apprécier le niveau de productivité et surtout de faire des comparaisons avec d'autres activités. Par contre, la définition même du service suggère que sa fonction se considère plus du côté de l'utilisateur que dans la seule analyse interne du processus de production. Autrement dit, c'est la mesure de l'efficacité du service sur l'utilisateur qui apparaît comme le critère central de l'appréciation du service lui-même, ce que nous pouvons appeler la " productivité externe " du service (2). Dès lors

(1) Pour plus de détail cf annexes 5 et 6, aussi De Bandt (85), Cadrey (85,86)

(2) La "Productivité externe" du service est alors la mesure de l'effet utile du service sur l'utilisateur, cet effet utile s'appréciant comme une amélioration de l'"efficacité" du système dans lequel le service a sa place.

s'ouvre un nouveau champ d'analyse qui a été pour le moment peu exploré, qui consisterait à mesurer l'effet du service sur l'utilisateur, question qui renvoie d'ailleurs à celle de la valeur du service. En conséquence, le rapport de productivité à mesurer dans le cas des services ne se présenterait plus comme le rapport output en volume/quantité de facteurs employés, mais effet du service/quantités de facteurs employés; en effet le passage par un output identifiable sans ambiguïté est dans une large mesure techniquement impossible. Ainsi le rapport de productivité externe ou d'effet externe du service implique :

1°/ que le service conçu comme un effecteur se mesure d'abord à l'effet qu'il produit

2°/ que cet effet ne peut être obtenu à n'importe laquelle des conditions. La question de l'allocation des ressources concerne aussi l'économie des services. Mais l'efficacité dans l'utilisation des facteurs (la productivité interne à une activité de service donné) ne se juge pas en relation avec une quantité d'output produit, un stock plus ou moins élevé de bien, mais dans la relation entre le processus de production et l'effet de ce processus. La question qui s'ouvre alors est celle de la relation entre l'effet utile d'un service et sa valeur marchande.

Cette position de principe sur la notion de productivité dans les services ne signifie donc pas que la notion de productivité interne soit sans signification. Simplement cette manière d'aborder la question de la productivité, née de l'économie des biens, sans se soucier de la "valeur d'usage" du bien, apparaît relativement seconde dans une réflexion sur les services où ce qui vient en avant, c'est d'abord la notion de valeur d'usage. Mais cette question de la productivité interne du service et plus précisément de l'activité, du processus de service, trouve sa place dans une analyse de l'activité de service organisée à partir de la notion d'entreprise et plus spécialement à partir de la situation sociale du salariat où se

pose aussi la question de l'utilisation efficace de chaque facteur de production et plus spécialement du facteur travail.

Autrement dit, poser la question de productivité du service, c'est pénétrer au coeur d'une double logique où s'affrontent d'un côté la logique de la valeur d'usage qui se juge à ses effets sur l'utilisateur et de l'autre la logique de la valeur d'échange où se juge l'efficacité de l'utilisation du travail. Cette contradiction est permanente dans le domaine du service, dans la mesure où celui-ci rentre dans la logique de la marchandise. Comme service rendu, il doit "se faire sans compter" (à la limite il fait partie de l'économie du don (1) ) ; comme marchandise, il est soumis à la logique des coûts et de la contrainte de temps. Nous préciserons plus loin comment ce que nous appellerons l'industrialisation des services cherche à résoudre cette contradiction.

(1) L'économie des services ne s'arrête pas à l'économie marchande. La notion de service rendu renvoie aussi à des modalités spécifiques de relations interpersonnelles, à la dimension conviviale de la société. Cette dimension du service ne peut jamais être totalement exclue même dans le cas de relations marchandes.