

CHAPITRE IV

PROCES DE CONCEPTION - PROCES D'UTILISATION4.1. Introduction

Le but de notre réflexion est de chercher à comprendre comment peut s'expliquer la place que les services ont pris dans l'ensemble du système productif. Cette explication ne tient pas à une seule tendance. Dans ce chapitre, nous porterons exclusivement notre attention sur une tendance longue d'évolution qui concerne ce que nous pouvons appeler d'une manière générale la mise en oeuvre des conditions de production et d'échange ou d'une manière plus précise les conditions de valorisation du capital. Nous faisons là référence explicitement à la notion de Marx où celui-ci conçoit le mouvement du capitalisme comme l'union contradictoire d'un double mouvement, celui de la production et celui de la réalisation (de la vente des marchandises et de la réalisation monétaire de plus-value et du profit). Autrement dit, nous nous situons au niveau du système capitaliste pris comme un tout, comme formant une unité, obéissant à des lois, ayant une finalité explicite qui est celle de réaliser du profit et de transformer ce profit en capital accumulé. De ce point de vue, le système apparaît s'organiser autour des deux mouvements fondamentaux : l'un étant celui de la production et l'autre étant celui de l'échange. Nous ne nous intéresserons pas ici à l'analyse interne de chacun de ces mouvements. Il ne s'agit pas de comprendre comment se déroule le procès de travail dans la production d'une valeur d'échange. Il s'agit de s'interroger sur les conditions externes qui permettent le déroulement "normal" de chacun de ces mouvements. Notre hypothèse centrale de réflexion est de postuler que ces conditions ont historiquement changé. Ce changement n'est pas un processus qui s'est produit brutalement, c'est au contraire un processus extrêmement long, dont les prémices sont présentes à l'origine même du mouvement du capitalisme. Autrement dit, le fonctionnement du mode de

production capitaliste a de tout temps nécessité la présence de certaines fonctions s'articulant aux conditions de reproduction du capital et de reproduction de la force de travail. Ces fonctions toutefois n'occupent pas nécessairement et historiquement la même place et n'ont pas la même importance. Cette émergence de certains services s'est effectuée dans un mouvement lent tout au fil de l'Histoire. Mais à un moment donné, ils prennent une place telle que leur mise en évidence et leur signification doivent être précisées.

Cette mutation est aussi la recherche d'une solution à la question de la valorisation, dans la mesure où il s'agit bien de trouver des débouchés rentables à la production capitaliste. Cette mutation accompagne donc le mouvement général du capitalisme et plus particulièrement les périodes de crise qui en scandent l'histoire.

Dans cette mutation il y a sans doute une permanence puisqu'en fin de compte il s'agit de la question de la production et de la reproduction du capital. Mais il s'agit aussi et surtout d'une mutation, d'une transformation interne de certains mécanismes du système dont il devient alors nécessaire de tirer les conséquences analytiques et théoriques.

On retrouve bien là une idée tout à fait fondamentale qui court tout au long de notre propos. Ce qui est à expliquer, ce qui est aujourd'hui la question centrale, ce n'est pas d'expliquer l'émergence de tel ou tel service, pris dans sa spécificité, ni la montée de l'ensemble des services comme unité indépendante s'opposant ou à côté de l'ensemble des biens. Ce qui est en cause c'est une compréhension meilleure, plus exhaustive de l'ensemble de la logique économique. Ce qui est en cause, c'est la mutation globale du système capitaliste qui concerne aussi bien la mutation des biens et leur production, les services et leur production, l'ensemble de leur articulation.

Cette mutation concernant les conditions de valorisation nous apparaît s'organiser autour de quatre processus (de quatre procès) qui doivent

nécessairement fonctionner pour que le processus global de valorisation fonctionne. Ces quatre processus sont le procès de conception, le procès des conditions de fonctionnement de la production, le procès des conditions de l'échange, le procès d'utilisation. Nous définirons plus loin chacun de ces temps. Nous montrerons alors comment la définition que nous avons retenue du service s'articule à cette conception. Mais avant de définir de manière plus précise chacun de ces procès il nous faut montrer rapidement que la montée des services doit se comprendre dans la notion d'intégration. Ensuite nous explorerons certaines conséquences de notre analyse sur la vision même de la théorie économique.

4.2. La montée des services : l'intégration

La définition que nous avons donnée des services, comme acte qui a un effet, doit nous permettre de comprendre de manière plus précise la place prise par les services dans le système global. Ils ne sont pas pour la plupart une finalité, ils sont des moyens qui doivent permettre de réaliser la finalité du système dans lequel ils s'insèrent. D'où le concept d'intégration utilisé par plusieurs auteurs, lorsqu'il s'agit d'analyser la place des services (Brinder 80, Singelman 83, Leveson 83, Petit 86), même si l'extension de cette notion n'est pas la même selon chacun.

Il nous semble dès lors nécessaire de préciser quelque peu cette notion, car il s'agit bien d'une caractéristique forte de la plupart des services. Il est, tout d'abord, nécessaire de faire remarquer que peu de services peuvent s'analyser comme étant dans un sens strict un objet de consommation finale ; si du moins on a une définition un peu rigoureuse de la notion de consommation, comme étant un acte d'appropriation par un individu dans le but de transformer son état préalable, celui-ci étant considéré et perçu comme insatisfaisant. La plupart des services n'ont pas en effet comme rôle de modifier l'état de leur utilisateur. Ce type de service

existe, il s'agit des services que nous avons appelés "sur la personne", et pas seulement en relation avec une personne, ce qui serait le cas de la plupart des services. A titre d'illustration, il apparaît difficile de dire au sens strict qu'il y a consommation d'un service de diagnostic médical. Ce service est utile pour déterminer l'ensemble des interventions ou des médicaments qui auront comme fonction de modifier l'état du malade. On comprend alors que l'intervention de chirurgie, les soins corporels, puissent être appelés au sens strict consommation finale d'un service. De même des services d'enseignement peuvent plus facilement être considérés comme des services de consommation, dans la mesure où ils modifient effectivement l'état psychique de l'utilisateur. Il faut alors reconnaître que de très nombreux services que nous classons traditionnellement dans la sphère de la consommation ne peuvent l'être que par la fonction intermédiaire qu'ils ont dans l'acte de consommation. Autrement dit, l'acte de consommation (le mode de consommation) doit se comprendre comme un ensemble, comme un système composé de plusieurs sous-ensembles qui chacun implique un moment d'appropriation finale ultime par le consommateur et tout un ensemble d'actes nécessaires et complémentaires s'articulant et permettant cet acte ultime. La compréhension de ces services passent donc dans la mise en perspective de leur place dans la réalisation de la fonction que le sous-système cherche à accomplir. Si de nombreux services, classés traditionnellement dans la consommation, n'ont pas un effet direct sur le consommateur, ceci signifie que l'acte de consommation ne doit pas être conçu comme un acte ponctuel, indépendant d'autres actes, mais doit s'appréhender dans une notion de système en relation avec une fonction générale que ce système avec ses différentes composantes et ses différents éléments doit accomplir.

En conséquence, on s'aperçoit que les services aux ménages, les services aux entreprises, se sont fortement développés autour de ce rôle d'intermédiaire qu'ils semblent avoir ; leur compréhension implique bien

alors que soit mis en avant ce rôle d'intégration que de nombreux services ont. En disant, d'une manière très générale, que la montée des services s'est essentiellement faite à partir de ce rôle d'intermédiaire, à partir de l'intégration dans un système, nous sommes simplement amené à souligner que la consommation comme la production se sont développées dans un processus de plus en plus complexe, ne pouvant se concevoir que dans la mise en relation d'éléments différents ayant chacun une place et permettant que le résultat final, l'output pour la production, la modification de l'état du consommateur pour la consommation, soit obtenu.

En conséquence, on doit pouvoir faire une partition dans le champ des services entre ceux qui auraient au sens strict une relation forte avec la notion de consommation finale et ceux qui permettent à une consommation, une production, ou une entreprise de produire leur finalité. Dans la première catégorie figure donc tous les services qui portent directement sur la personne. Ce sont des services très anciens, leur processus de production suppose une relation interpersonnelle forte. Ils sont très présents dans le champ de l'économie informelle ou de l'économie domestique. Le processus de production de ces services est en quelque sorte chaque fois différent, il doit tenir compte de la spécificité de l'objet sur lequel le service porte. Si dans le domaine intellectuel ou dans le domaine de la santé ou encore dans le domaine de la communication, ce type de services peut se développer, il faut surtout reconnaître que la prise en compte de ces questions a conduit plus au développement d'ensembles de combinaison entre biens et services, d'organisation et de médiation permettant par l'intervention d'institutions de répondre indirectement aux besoins. Le développement des loisirs est assez caractéristique à cet égard. La réponse n'est pas souvent une réponse directe à un besoin, d'ailleurs imprécis, il s'agit d'une réponse médiatisée par tout un ensemble de biens et services et par l'intervention de nombreux organismes

ou institutions. Nous dirons alors que la plupart des services, en tant qu'effecteur, ont comme rôle d'intégrer différents éléments dans le système dans lequel leur fonction s'exerce. Il s'agit dans cet aspect aussi bien des services internes à une entreprise que de la plupart des services externes (le secteur économique des services).

Cette notion d'intégration suppose pour être pleinement comprise que le système capitaliste, ou même d'une manière plus générale tout système économique, à la fois forme un tout et est fait d'éléments, de sous-ensembles qui ne sont pas directement et automatiquement articulés. La finalité globale du système ne s'accomplit que par la réalisation de finalités secondes (par rapport à la finalité globale) qui nécessitent des articulations entre elles, des organisations qui permettent aux différents sous-ensembles de concourir à la même finalité et de résoudre les différents niveaux de problèmes ou de contradictions qui se nouent entre les finalités de chaque sous-ensemble. Il y a donc besoin dans le système de ce que nous avons appelé des servo-mécanismes. Les services sont donc fondamentalement à concevoir sous l'angle de la cohérence, sous l'angle de l'ordre. De ce point de vue, nous rejoignons effectivement la théorie de l'information, dans la mesure où l'information est conçue d'une manière très générale comme ce qui permet de maintenir l'ordre, ou de remettre de l'ordre ou de permettre que le système fonctionne avec un ordre croissant. Les services ont donc comme fonction fondamentale d'intégrer les différents sous-systèmes entre eux, les différents éléments d'un système. La question qui reste est celle du repérage et de l'analyse des différents niveaux d'organisation.

Cette fonction très générale, dérivée directement de la définition que nous avons donnée des services, nous paraît être la cause fondamentale de la montée des services, comme tentative de réponse aux différentes contradictions qui se nouent dans ce système économique, aux différents

problèmes d'organisation interne à ce système. Il devient alors nécessaire d'expliquer à la fois le pourquoi de cette montée des problèmes d'intégration et les niveaux auxquels se fait cette intégration.

4.3. Les conditions de valorisation

Si nous nous situons au niveau du système économique global, nous pouvons alors dire que la contrainte première ou encore la finalité première est celle de la valorisation du capital, c'est à dire la production et la réalisation du profit, dans un mouvement d'ensemble d'accumulation du capital. Les services apparaissent donc d'abord répondre à la question de la mise en place des conditions nécessaires à la réalisation de cette finalité. La théorie économique a pour l'essentiel fait l'impasse dans la réflexion sur le développement de procès qui ont comme rôle la réalisation des conditions de valorisation.

4.3.1. Production - Echange

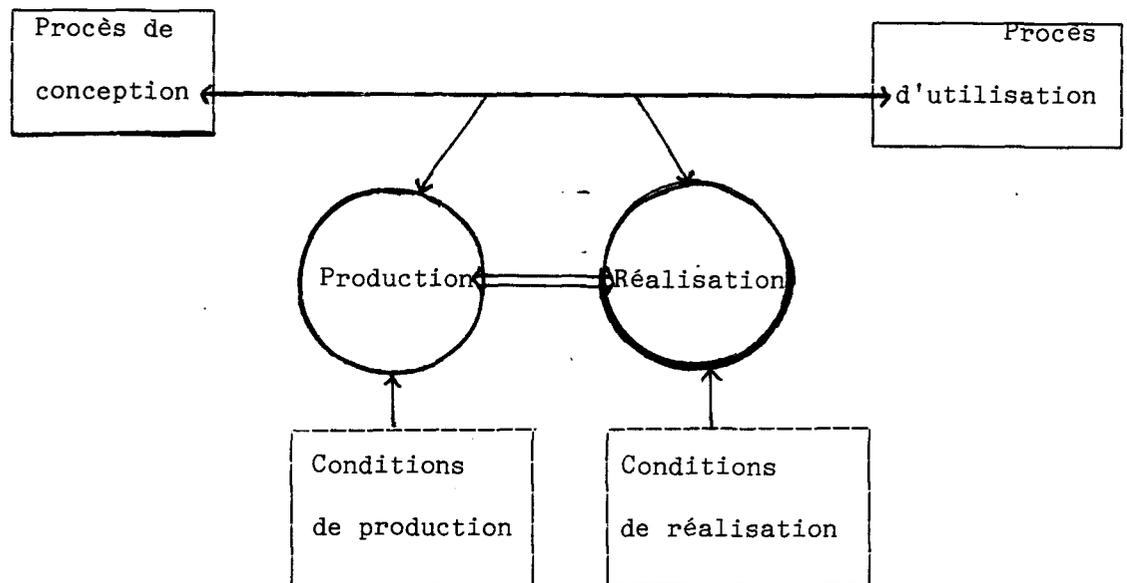
L'analyse économique, quelque soit en quelque sorte le champ théorique dans lequel elle s'inscrit, est dominée par la séquence production - échange. Dans la question de la définition de la valeur, nous avons déjà trouvé ces deux aspects comme étant les deux pôles à partir desquels s'organisent et se structurent les différentes approches de la valeur. Ces deux aspects définissent aussi dans l'approche économique les deux pôles qui semblent organiser l'activité. Il y a d'ailleurs une différence de place dans la réflexion économique sur chacun de ces aspects. La théorie de la production a une place sans doute beaucoup plus grande dans l'ensemble de la pensée économique que la théorie de l'échange. Il y a notamment un point qui nous paraît important, et sur lequel nous reviendrons, qui tient au fait que - d'une manière au moins schématique - la production apparaît s'inscrire dans une logique de temps, la pro-

duction est en général conçue comme un processus temporel, alors que l'échange est en général conçu comme quelque chose d'instantané ou d'intemporel. Il y a dans un cas place à l'analyse d'un processus dynamique, il y a dans l'autre phénomène plutôt statique, qui est parfois supposé ne faire aucun problème ou qui, tout du moins, n'implique pas en lui-même des conditions particulières.

Cette vision très schématique, mais aussi très prégnante dans la pensée économique, nous paraît largement devoir être remise en cause, non pas parce que ces deux pôles n'auraient pas l'importance qu'on leur accorde, mais parce qu'on ne peut pas (ou on ne peut plus) les comprendre sans analyser leurs conditions de fonctionnement. La seule question qui globalement est à poser est bien celle de la dynamique de chaque pôle que nous évoquons, la production et la réalisation, et de la coordination de leurs dynamiques. De ce point de vue, il y a bien permanence. Mais cette question globale ne peut se comprendre et se poser uniquement en analysant, dans un sens strict, la production et l'échange. Il est nécessaire d'intégrer dans l'analyse les conditions nécessaires à la production et à l'échange. Ces conditions supposent la mise en place de processus (de procès) explicites qui permettront le mouvement de production et d'échange et surtout leur articulation. C'est dans ces processus que se développent les activités de services, c'est la nécessaire mise en place et le nécessaire développement de ces différents processus qui permettent la compréhension de la montée globale des services.

Dans un premier temps du raisonnement, nous distinguerons quatre processus différents, deux nous apparaîtront tout à fait fondamentaux, ils correspondent à ce que nous avons appelé avec H. Laborit de l'information circulante par opposition à l'information structure, c'est à dire celle qui ouvre le système. Ces deux processus fonda-

mentaux sont : l'un en amont de la production, nous l'appellerons le processus de conception ; l'autre en aval de la production, nous l'appellerons le procès d'utilisation. La notion d'amont et d'aval est à prendre plus comme une image, un moyen "pédagogique", que comme une définition stricte du mouvement spatio-temporel. Nous définirons de plus deux autres procès, conçus à un niveau second, l'un concerne les conditions de fonctionnement de la production proprement dite, l'autre les conditions de fonctionnement de l'échange proprement dit. Le schéma suivant résume l'articulation.



Nous allons maintenant définir chacun de ces différents procès.

4.3.2. Le procès de conception

La fonction de conception (fonction dans le sens abstrait de quelque chose à réaliser, sans postuler la manière dont elle se réalise et se transforme en acte) est toujours présente dans l'activité économique ; elle est une des dimensions du travail dans la fabrication artisanale ou artistique, elle tend au moins en partie à se séparer du travail, dans la production capitaliste manufacturière, elle est alors annexée (et tend même à se confondre) avec le rôle de capitaliste ; la propriété du capital, et le rapport social de

subordination qu'il implique de la part du travailleur, a comme corollaire la fonction de concevoir le produit, le processus de production et la manière de le vendre. Mais cette fonction de conception, absorbée par l'entrepreneur, ne doit pas simplement se comprendre au niveau microéconomique de la firme. A la limite, cela peut se concevoir ainsi dans un mode d'accumulation où domine la petite entreprise, où chaque entrepreneur a à la fois une vision simple et facile de son marché, de ses produits (ceux-ci ont d'ailleurs pu être définis dans un autre contexte), de l'organisation de la production. Mais il en va de manière différente, dès que la question des débouchés se pose de manière sérieuse, dès que la consommation finale ne consiste plus seulement à fournir les biens de base nécessaires à la survie de la grande masse de la population. Il y a alors besoin au niveau macroéconomique d'une fonction "d'imagination" pour créer des biens nouveaux, au moins des produits de luxe, il y a besoin de s'assurer les débouchés et d'organiser les différentes activités. La fonction de conception englobe alors une vision et des mécanismes qui ne sont pas que du domaine de l'action de l'entrepreneur. Un aspect fondamental de cette action apparaît dans l'organisation d'ensemble du système, organisation des relations entre entreprises, organisation des différentes formes de la concurrence, organisation de la mobilisation et du placement des différents capitaux. Cette fonction de conception globale du système est encore fortement annexée par le capital, mais elle tend à se développer de manière externe à la fonction microéconomique d'entrepreneur; c'est la fonction bancaire qui annexe alors en grande partie cette fonction de conception, conçue non pas au niveau du détail de chaque acte de production ou d'échange, mais au niveau macroéconomique de l'organisation d'ensemble du système. Cette mutation s'est bien

accomplie alors par l'émergence et le développement d'un service, externe à l'acte de production et à l'entreprise. L'analyse historique de certaines banques ou de certaines places bancaires (J. Bonnet, 86) suggère une telle mutation. Au niveau théorique, le passage de ce que certains ont appelé le capital bancaire au capital financier illustre cette situation (Hilferding 1910).

Une seconde grande mutation nous apparaît historiquement fonctionner au moment du passage à la consommation de masse et donc à l'ère de ce que certains appellent le Fordisme (Gramsci 26) (1). Il ne s'agit plus seulement de faire circuler dans de bonnes conditions le capital, de l'orienter vers des industries rentables ou vers des pays prometteurs ; il s'agit d'organiser les débouchés et de définir les produits qui permettront de développer les débouchés. Se développe alors tout un ensemble de services, les uns strictement internes à la firme (bureau des études, bureau des méthodes de l'entreprise taylorienne), les autres directement articulés à la condition financière de croissance et de stabilisation du revenu monétaire. Le développement des services financiers d'intérêts collectifs : allocations familiales, sécurité sociale, allocations de chômage, qui émergent dans l'entre-deux guerres et s'organisent

(1) Il nous faut souligner ici la quasi absence d'analyse historique précise sur l'émergence et le développement de la plupart des services (hormis sans doute la banque et l'assurance, et dans une moindre mesure l'ingénierie et la publicité). La perspective historique est tout à fait sommaire, elle nécessite des développements considérables pour montrer l'articulation entre l'émergence et le développement d'un service et l'ensemble du système productif.

plus particulièrement pendant la crise de 29, est bien une des conditions nécessaires à la mise en place des conditions de la production de masse. D'autres encore sont organisés autour des conditions de la fixation même du revenu, ils sont à la fois au niveau de l'entreprise (développement de la fonction de personnel) et au niveau macro-économique (organisations patronales, syndicales, organismes publics d'arbitrage). D'autres concernent les conditions de mobilisation de la main-d'oeuvre (particulièrement service de recrutement et service de définition des tâches et de contrôle à l'intérieur de l'entreprise). D'autres enfin concernent la condition de contrôle des débouchés (notamment réseau de distribution correspondant à une consommation de masse et publicité). L'ensemble de cette mutation ne va pas à la même vitesse et sans résistance dans l'ensemble de l'économie. Il y a alors une fonction de direction qui s'articule assez fortement à cette fonction de conception ; il s'agit d'impulser des directives dans l'ensemble du système productif, il s'agit que la mutation vers une consommation de masse atteigne chaque unité de production. On peut penser au développement des sociétés de conseil dans l'entre deux-guerres et plus particulièrement aux "missions" de productivité qui, à partir d'une analyse des mutations de la société américaine (taylorisation ou développement de la chaîne fordienne) proposaient de développer les mêmes idées dans l'ensemble du capitalisme français. Ces missions débouchent alors sur des sociétés de conseil qui impulseront cette mutation relative à la productivité dans l'ensemble du système productif. La non-productivité ou la faible productivité d'un maillon peut, en effet, remettre en cause l'ensemble de la productivité.

Le rôle de la fonction de conception s'est développé par l'activité de laboratoire ou encore ce que l'on peut appeler la fonction d'innovation où il s'agit de mettre en évidence de nouvelles lois et de chercher leurs applications, de concevoir de nouveaux produits,

de développer des produits existants. Cette fonction de laboratoire se traduit par une tendance accélérée de modifier les produits sur les marchés et donc par une tendance d'accélération dans la modification des débouchés.

Ce rapide aperçu historique nous montre que cette fonction de conception implique un développement à la fois des services internes et des services externes à l'entreprise. La fonction de conception proprement dite s'est peu à peu séparée du rôle explicite du capital et de sa représentation, l'entrepreneur, même si celui-ci impulse et utilise cette fonction. Il y a donc eu passage progressif d'une fonction relativement abstraite à des activités de services à la fois concrètes et diversifiées. L'ensemble de ces activités se conçoit en permanence à deux niveaux : l'un au niveau microéconomique où il s'agit d'une activité qui a comme rôle de définir les principales caractéristiques de l'entreprise, l'autre au niveau de l'ensemble du système où il s'agit à la fois d'impulser les normes de production et d'organiser les relations entre les différents secteurs et les différents acteurs.

Dans l'annexe N° 2, nous avons suggéré que la gestion de la technique de production devenait dans la phase de crise économique actuelle un des ensembles stratégiques à gérer pour remodeler les principales activités économiques, pour réorganiser les relations entre ces activités, pour permettre l'émergence de nouvelles sources de productivité. Si l'on se situe au niveau macro-économique, on peut émettre l'hypothèse que la gestion macroéconomique du système était jusque là essentiellement financière ; il s'agissait avant tout de mobiliser et d'orienter l'argent disponible et le capital disponible selon les différents niveaux de rentabilité et selon les différentes nécessités de production et d'organisation. Cette

gestion financière n'est sans doute pas remise en cause, mais elle s'avère d'une certaine manière insuffisante. On ne peut pas gérer l'ensemble du système seulement à partir de l'activité bancaire ou de l'activité de holding, si celles-ci n'ont qu'une vision purement monétaire ou financière des grandes articulations nécessaires. Dans la phase de crise économique, la gestion macroéconomique du système doit se faire à un niveau plus fin, ou doit intégrer des dimensions nouvelles. Ces dimensions nouvelles concernent la dimension de la technique de production, apparaissant comme la condition de compétitivité, et la dimension des débouchés, c'est à dire de l'élaboration de nouveaux produits. Cette double dimension conduit alors à la nécessité d'un développement d'une activité de laboratoire. L'analyse de toute une partie de la politique industrielle montre que l'orientation est de ce point de vue tout à fait claire. Le développement de "nouveaux services publics" autour de cette fonction illustre cette nécessité (cf tableau pg 107 annexe 2 et pg 99 de la même annexe). Or, l'une des caractéristiques de ces actions publiques ou semi-publiques est leur recherche de faire circuler l'information, d'établir des noeuds et des relations aussi bien entre la recherche publique ou privée et les entreprises qu'entre les entreprises elles-mêmes. La diffusion de l'innovation devient alors un atout fondamental ; cette diffusion passe par le développement d'activités nouvelles de services, dont la fonction est pour certaines uniquement d'opérer la transmission de nouvelles technologies, de nouveaux modes opératoires, de nouvelles organisations ou de nouveaux matériaux à l'ensemble des P.M.I ou P.M.E, la crainte étant que l'innovation restant du domaine de la grande entreprise, le "tissu industriel" ne soit pas capable de répondre à toutes les exigences de productivité. Quelques tendances récentes comme le développement au sein ou en liaison avec les holdings d'activité

d'audit, notamment technique, de liaisons fortes avec des sociétés d'ingénierie ou de conseil, comme aussi le développement de relations similaires entre certaines banques et les mêmes activités de services, illustrent notre hypothèse.

Le développement de cette activité de laboratoire et de ses corollaires a conduit à postuler l'émergence d'un nouveau mode de production où l'activité type, celle qui fixe les normes économiques et sociales de l'activité productive, ne serait plus l'industrie manufacturière et de manière plus précise l'industrie de l'automobile qui dominait la période précédente, mais serait l'activité de laboratoire (Weinstein 86, mais aussi Larue de Tournemine 83). Il y aurait donc une sorte de déplacement du pôle dominant de l'ensemble des mécanismes macroéconomiques. Un tel déplacement implique à l'évidence une mutation dans les formes de mobilisation de la main d'oeuvre, dans le mode de relations entre les différentes activités économiques, dans les mécanismes mêmes de fixation des revenus. C'est donc, pour reprendre le concept central de la théorie de la régulation, un nouveau mode du rapport salarial.

4.3.3. Les conditions de production

Un second sous-ensemble de services, lié au service de conception, concerne la mise en oeuvre quotidienne et concrète de l'ensemble des principes que les services de conception ont élaborés.

Ces services concernent la mise en oeuvre concrète des conditions de production. Leur caractéristique commune tient à la nécessité de les reproduire régulièrement ; ils deviennent une donnée même de la production et l'on peut économiquement les traiter à partir de la notion de coefficient d'input, tel qu'il est élaboré traditionnellement par les tableaux d'entrées et de sorties. Il ne s'agit pas d'un input dans le sens technique du terme ; les services ne

sont pas des matières premières au sens strict ; mais la production exige un certain recours à certains types de services et ceci de manière régulière et permanente. La plupart des analyses de la montée des services (par exemple Sinsicalco ou Petit 86) ont insisté sur l'importance des services intermédiaires dans la compréhension de la place des services dans l'économie. Dans une recherche régionale, nous avons explicité cet appel aux services (cf annexe 1)

Cet appel à des services peut s'analyser à partir d'une décomposition en fonction. L'entreprise a alors la possibilité, à la fois ou de manière alternative, de faire appel à un service interne ou à un service externe. Le tableau de la pg 58 de l'annexe N° 2 montre la plupart des fonctions qui conduisent au développement d'une activité de service. Le point sans doute important à souligner tient au fait que la réalisation de cette fonction nécessite des actes réguliers. En terme de "volume" d'activités ou d'emplois, de tels services peuvent alors prendre une place significative. Ainsi, la structure d'emplois des entreprises industrielles tend progressivement à se déformer en faveur de la montée des "services" dits fonctionnels. La forme concrète prise par cette division du travail interne à l'entreprise peut être assez différente selon la taille de l'entreprise, en fait essentiellement selon son mode de gestion (cf annexe 1 pg 44 à 56). Cette division interne du travail est aussi potentiellement porteuse d'un développement externe d'une activité de service autonome, gonflant ainsi le secteur des services. Ce processus d'autonomisation semble donc partir d'abord d'une fonction (dans la mesure où à un moment historique, une contrainte précise pose la question de réalisation de cette fonction), puis peut se développer en activité autonome de service.

4.3.4. Les conditions d'échange

Un troisième sous-ensemble de services peut être analysé comme étant directement organisé pour permettre et déterminer les conditions d'échange. Nous prenons la notion d'échange comme une notion tout à fait générale qui peut être perçue à la fois au niveau micro-économique, il s'agit alors de chaque acte de vente concret qui s'effectue, mais aussi au niveau macroéconomique, il s'agit alors des mécanismes qui président au mode de fixation des revenus et au mode de détermination des débouchés.

On peut alors schématiquement distinguer les services qui portent

- sur le flux physique de l'échange : transport des marchandises, distribution et entrepôts, commerce,
- sur les flux financiers : assurances, prêts, location,
- sur les mécanismes de régulation, notamment services publics de prêt, de subvention, d'allocation ou d'aide financière.

Comme les services qui accompagnent la production, ceux-ci doivent régulièrement être produits de manière à ce que les flux d'échange s'effectuent dans des conditions normales.

Ces services ont connu aussi un fort développement, notamment depuis la seconde guerre mondiale. Ils sont soumis à des modifications relativement amples, dues notamment à des modifications dans les modes d'organisation de ces services. L'exemple le plus important étant à ce jour celui de la distribution et du commerce avec le développement des grandes surfaces : c'est bien une fonction semblable qui est remplie, mais dans un mode organisationnel très différent.

Comme dans le cas des services à la production la réalisation des fonctions d'accompagnement de l'échange sont nécessaires, elles peuvent se réaliser aussi bien par le développement d'un service interne que d'un service externe à l'entreprise.

4.3.5. Le procès d'utilisation

Le dernier sous-ensemble de services nous paraît s'organiser autour de ce que nous appelons le procès d'utilisation. Nous allons être amené à développer plus ce type de procès car cet aspect de la mutation économique actuelle a, nous semble-t-il, été peu mis en évidence, alors que cette mutation nous paraît être l'une des clefs fondamentales pour comprendre les mutations économiques actuelles. Les réflexions qui vont suivre ont commencé à germer à partir de deux idées, dont on trouve les traces dans les annexes N°1 & N°2.

La première idée est celle de l'analyse de la spécificité des services, où nous avons développé l'idée de servuction. Il s'agissait **d'abord** pour nous de dire que le système économique pouvait être analysé d'un double point de vue, du point de vue de l'offreur, du producteur, c'est ce que fait l'analyse économique traditionnelle, mais aussi du point de vue de l'utilisateur. Ce double regard sur l'activité économique ne peut plus être occulté à partir du moment où l'on réfléchit à partir des services. En effet, le rôle et la place de l'utilisateur ne peuvent plus être évacués. Dès lors la notion de servuction signifie aussi qu'il y a dans l'activité économique un temps particulier qui, tout en étant un temps où la production du service se réalise, est aussi un temps où la relation entre le producteur et l'utilisateur est forte. Cette réflexion conduit d'ailleurs immédiatement à montrer que ce rôle, cette place n'existe pas que dans le domaine des services, mais recoupe aussi le domaine des biens. Bien entendu, la production de n'importe quel bien implique que l'on ait une connaissance de l'utilisateur, de ce point de vue il y a un aspect de ce que nous appelons la servuction. Mais c'est surtout dans le domaine des biens sur mesure ou construits à l'unité que l'on voit apparaître cette présence, cette relation spécifique offreur-utilisateur. De même, la relation marchande entre

entre entreprises, la relation qui concerne les biens "industriels", c'est à dire ceux qui sont utilisés par des entreprises, montre que l'échange ne se réduit pas à une transaction. On sait, et les travaux de J.P.Valla (82) l'ont clairement montré, que la relation de marketing industriel est une relation longue, même si les relations de transactions sont chaque fois courtes. La relation est longue, notamment par le fait que l'utilisateur a des exigences spécifiques pour les biens ou demi-produits qu'il achète. Il cherche par exemple des constances de qualité et cette constance il la vérifie non pas quand l'objet est fini, mais au cours même du processus de fabrication. Dans d'autres cas, les objets qu'il désire ont des spécificités soit internes à l'objet, soit dans le mode de présentation, d'emballage etc ... de manière à ce que le conditionnement soit directement compatible avec le processus de production qui va suivre. Autrement dit, si dans la production de masse le produit peut être entièrement préconçu à partir d'une analyse du marché et des désirs des consommateurs, puis donne lieu à une activité de production entièrement déterminée par la question de l'optimisation de cette production, sans que les exigences de l'utilisateur interfèrent, il n'en va plus de même dans les autres types de biens ou dans les services. Nous appelons alors processus de servuction cette nécessité d'introduire l'utilisateur dans la conception - production - échange du bien ou du service. C'est en quelque sorte une autre dimension dont l'économie de la production doit tenir compte. Ceci implique bien un temps spécifique et par là implique bien des coûts particuliers pour que cette relation s'effectue, mais elle est une condition nécessaire à l'obtention du marché et donc elle est aujourd'hui une condition de valorisation. Le concept de servuction s'applique donc à toute activité économique et la crise économique actuelle montre aussi comment la production la plus standardisée doit dans

une certaine mesure aussi s'articuler de manière plus précise aux exigences des marchés ; cela signifie bien l'intrusion de l'utilisateur, de la servuction, dans une activité qu'on aurait voulu parfaitement reproductible. Le marché, ou plutôt l'utilisateur, apparaît alors comme un trouble-fête dans la logique de production, mais un trouble-fête qui donne en même temps les conditions de pouvoir assurer les débouchés.

La seconde idée à la base du procès d'utilisation est très liée à la première puisqu'il s'agit du passage à ce que nous avons appelé l'économie de la fonction (cf notamment annexe 1, pg 50 à 59 et surtout annexe 3 pg 125 à 130). C'est sans doute la méthodologie de l'analyse de la valeur qui a permis de se rendre compte qu'une mutation s'accomplissait dans le domaine de la production industrielle. Il s'agit pourrait-on dire fondamentalement d'un changement de perspective. Alors que la conception traditionnelle des biens partait des objets existants ou/et des techniques que l'on connaissait, conduisant à proposer un bien sur le marché et ensuite vérifier s'il a des débouchés, la méthodologie de l'analyse de la valeur inverse la relation. On pose au début la question de savoir quelle fonction on se doit de remplir et on cherche ensuite les différentes modalités de remplir cette fonction ; l'analyse des coûts de chacune des modalités permettra ensuite de choisir la bonne. Les solutions sont souvent diverses, elles peuvent impliquer des modifications importantes de ce qui est produit et vendu ; la solution peut passer par de nouveaux biens, par des associations biens-services, par le retour dans un nouveau contexte à des biens anciens. Bien entendu, dans le concret, la remise en cause est assez différente selon le niveau où se situe la fonction. L'analyse fonctionnelle du système de santé n'aura probablement pas les mêmes effets que l'analyse

fonctionnelle du stylo à bille. Ce passage d'une économie du bien, celui-ci étant prédéfini, à une économie de la fonction se fait lentement, mais il s'agit d'abord d'une vision différente du marché et par là de l'utilisateur.

La conjonction de ces deux idées, le concept de servuction et l'économie de la fonction, nous a conduit alors à l'hypothèse du développement d'un nouveau procès, que nous appelons procès d'utilisation. Cette idée s'est enrichie à la fois des suggestions que fait Nusbaumer chez qui le thème de l'usage est présent en filigrane, des discussions et de la présentation d'O. Giarini (86). Nous avons retrouvé des préoccupations assez similaires à la fois dans les travaux de J. Gadrey et J.Cl. Delaunay (86), de F.Moulaert (86) et dans l'article de A. Henni (86). On trouve aussi des préoccupations de ce point de vue tout à fait similaire dans des travaux sur la chimie (Larue de Tournemine, 83). Nous commencerons donc par définir la notion de procès d'utilisation, puis nous tirerons les conséquences de cette définition.

Le procès d'utilisation a toujours existé, puisque dans sa définition la plus générale il s'agit du mouvement par lequel une personne s'approprie un bien, un objet ou utilise un bien, un objet pour la satisfaction d'un désir ou d'un besoin. L'économie est faite, depuis qu'il y a consommation, d'un procès d'utilisation. Ce qui change dans le temps, c'est que ce procès sort du domaine entièrement privé dans lequel il était enfermé pour devenir un nouveau lieu d'activité économique. Il sort, pourrait on dire, de l'économie invisible pour apparaître dans l'économie visible. Ce procès d'utilisation est d'abord un temps, un moment où, au moins traditionnellement, seul était présent l'utilisateur ou les utilisateurs. Ce temps peut être plus ou moins long, il s'accompagnait de relations

sociales plus ou moins développées (l'utilisation des repas par exemple ou de l'automobile). Il implique plus ou moins fortement une activité, un travail de la part de l'utilisateur (conduire l'automobile par exemple). D'une manière générale, ce temps n'était pas marchand ; en quelque sorte, il commençait au moment où la relation marchande s'arrêtait.

La première mutation autour de ce procès d'utilisation concerne les biens d'équipements, qu'ils soient ménagers ou industriels, elle correspond à la montée de la consommation de masse et au développement de la mécanisation dans le processus de production.

En effet, ces biens posent une double question, par rapport aux biens traditionnels comme la nourriture ou le vêtement. Leur utilisation suppose un minimum de savoir faire, c'était d'ailleurs déjà vrai d'autres biens (les biens alimentaires avec la question des recettes). Ce sont en effet des biens qui ont une utilité dérivée et non directe, ils sont utiles parce qu'ils permettent d'offrir, de produire un service à soi-même, mais ce service ne dépend pas que des conditions techniques et des conditions physiques du bien d'équipement lui-même. Il dépend aussi du mode d'utilisation et donc de la compétence de l'utilisateur. Cette compétence, cet apprentissage devient une condition nécessaire à l'extension du marché et sa durabilité. L'autre question vient du fait que ces biens d'équipements ont une durée de vie plus ou moins longue, en conséquence leur effet utile s'inscrit dans le temps, or cet effet peut être altéré par les conditions d'utilisation de l'objet lui-même. Cette altération a d'ailleurs une double dimension, si elle est rapide, elle permet un renouvellement plus rapide de la vente mais elle ne correspond pas à l'exigence de l'utilisateur qui cherche un effet durable. Une vulnérabilité trop forte de ce type de bien risque

d'induire une autre solution. Autour de cette mutation on voit comment peuvent se développer des services, certes au départ tout à fait seconds : service d'apprentissage (exemple de l'auto-école, des cours d'informatique) et service de maintenance (service après-vente, service de réparations). Dans une très large mesure, nous sommes encore dans une économie dominée par les biens, où les services jouent seulement un rôle subalterne.

La mutation devient, selon nous, beaucoup plus fondamentale. Nous nous risquons même à parler de révolution lorsque le procès d'utilisation tend à devenir le procès dominant. Il nous semble que dans la situation économique actuelle nous sommes au moment d'une telle révolution. Ce sont les biens liés à l'électronique ou aux moyens de communication qui nous permettent de formuler une telle hypothèse. Le premier exemple tout à fait éloquent dans le domaine de l'informatique par exemple est le déplacement, dans le prix de vente de l'ensemble, de ce qui est la partie purement matérielle ce qui est la partie intellectuelle, qui n'est en fait qu'un mode d'utilisation. A la limite même la partie matérielle peut devenir gratuite, la partie rentable étant l'accès et le développement de ce mode d'utilisation.

L'exemple le plus significatif serait l'expérience du Minitel en France, dans la mesure où le bien physique, le Minitel lui-même peut être remis gratuitement ; la relation marchande se développe alors par le coût de la communication et la facturation des services offerts. Il y a alors une mutation importante, une transformation puisque le bien devient secondaire par rapport aux services, il n'est qu'un moyen pour avoir accès aux services.

Le procès d'utilisation se modifie dans cette logique, car il n'est plus seulement du domaine de l'économie privée non marchande. Il devient le lieu où une activité de production essentiellement

de services se développe. Il devient un lieu qui est investi par l'activité même de production. Ce qui est en cause, c'est la nécessité de faire de ce procès d'utilisation un procès permanent, qui se déroule dans le temps, un procès qui doit être alimenté. L'exemple de la télévision est clair : il doit y avoir une activité de production d'émission qui permette au processus d'utilisation de se développer. La perspective que nous prenons peut permettre de réinterpréter de nombreux actes de consommation, dans la mesure où de nombreux achats (de biens ou de services) ne peuvent se comprendre que dans cette logique d'un procès d'utilisation se déroulant dans le temps. Ainsi la consommation liée à l'automobile, la consommation liée à l'entretien de la maison, la consommation liée aux loisirs et à la culture. Ce que nous voulons montrer de manière forte dans cette analyse du procès d'utilisation, c'est d'abord le fait que l'acte de consommation ne peut se comprendre qu'à partir de la notion de processus. L'acte de manger un aliment n'est pas le symbole de l'acte de consommation. Ce processus de consommation est un système, il doit donc se comprendre à partir de la notion de fonction, sans détermination préalable de la manière concrète d'accomplir cette fonction. Cet acte de consommation va nécessiter à la fois l'utilisation de biens et de services dans des relations et dans des associations chaque fois différentes. La finalité ne se conçoit qu'au niveau du système lui-même dans l'accomplissement de la fonction, la finalité de chaque élément est nécessairement dans une relativité des éléments entre eux. C'est la division technique et sociale du travail qui empêche de voir la logique (d'un point de vue de consommation) de chaque élément.

Une telle vision implique de plus que cette activité liée au procès d'utilisation soit perçue en ce qu'elle est fondamentalement (et

ceci du point de vue de l'offre) comme la condition nécessaire de la valorisation. En effet, si l'on admet l'idée que le mode de production capitaliste bute de manière centrale sur la question des débouchés, ou plus précisément sur la question de l'articulation entre la dynamique de croissance de la capacité productive, liée à l'accumulation du capital et la dynamique de la croissance des débouchés, liée à la répartition des revenus et à la question de l'appropriation de la richesse et du surplus, alors il devient fondamental dans cette logique de chercher à "contrôler", annexer, et surtout développer cette phase, jusque là essentiellement privée et non marchande que représente ce que nous appelons le procès d'utilisation. L'enjeu d'un tel développement de l'activité pour permettre la réalisation du procès d'utilisation, c'est que celui-ci s'inscrive dans le temps et la durabilité. Autrement dit, le développement d'un procès d'utilisation marchand est bien la tentative d'assurer des débouchés à long terme. C'est la manifestation pour le mode de production capitaliste de la nécessité d'inscrire la dynamique des débouchés dans une logique longue. Dans une assez large mesure, l'émergence d'un tel procès d'utilisation peut être interprétée comme la conséquence d'une situation de "saturation" des biens d'équipement. Tant que la croissance peut être entraînée par la demande du bien qui permet de se rendre à soi-même le service, il n'y a pas de nécessité absolue d'investir dans le procès d'utilisation. Lorsque cette demande n'est plus qu'une demande de renouvellement, il devient alors nécessaire de trouver de nouveaux lieux de débouchés. Le procès d'utilisation devient en quelque sorte ce lieu. Mais une telle présentation, si elle est en partie vérifiée, ne permet pas de comprendre la totalité de la nouveauté, car la dynamique reste marquée par la dynamique de la consommation de biens. Ce qui est en cause dans cette mutation, c'est, nous semble-t-il, d'abord une vision nouvelle du processus économique, une vision où l'on cherche à développer les

conditions d'un mode de consommation durable (que l'on opposerait de ce point de vue à un mode de consommation de biens durables), un mode où ce qui est en jeu c'est bien un flux régulier et continu de consommation, que celle-ci ne soit pas seulement l'acquisition passagère d'un bien dont l'achat ne se renouvelle que dans des laps de temps longs. (On devrait sans doute aussi reconnaître que les tentatives d'accélérer le renouvellement des biens durables, par des techniques de vente, par des modifications marginales du produit, ou simplement par la gadgétisation, ont en grande partie échoué; il y a de ce point de vue une sorte de "moralité" du consommateur, qui, s'il accepte de se "faire berner", n'est pas entièrement dupe des manoeuvres qui sont faites.)

Ainsi l'émergence, puis le développement d'activités, essentiellement de services, autour du procès d'utilisation, nous paraît comme une des tentatives les plus profondes actuellement pour chercher une extension qualitative et quantitative des marchés, et donc pour permettre d'assurer une nouvelle régularité au fonctionnement du système capitaliste. Il s'agit bien de la même dynamique que celle qu'évoquait A. Smith et que nous a rappelé plus haut P. Petit, il s'agit d'étendre les marchés, condition nécessaire au développement de la division sociale du travail et de la productivité du système. Nous ne prétendons pas dire ici qu'une telle tentative est nécessairement vouée au succès. Sa mise en place nécessite des coûts de production nouveaux, des recherches nouvelles; la croissance ralentie de l'époque actuelle ne permet sans doute pas de dégager l'ensemble du surplus qui serait nécessaire à une telle entreprise. La mobilisation d'une partie du capital dans des activités problématiques est sans doute un autre frein à la croissance de telle activité. La faiblesse dans la croissance du revenu salarial est aussi un handicap à l'émergence d'une demande, d'autant que

toute une partie de ce développement du procès d'utilisation n'a pas fait encore sa preuve en tant qu'il permettrait un mode de consommation nouveau. En effet la limite, sans doute essentielle à l'heure actuelle, d'un approfondissement d'un procès d'utilisation est l'insuffisance de ce qui est proposé. Si la voie à suivre apparaît indiquée, le contenu du développement de ce procès d'utilisation reste encore largement à découvrir. La condition d'un tel développement passe aussi par des conditions techniques. Si les nouveaux outils liés à l'association de l'informatique et des télécommunications apparaissent comme un potentiel de développement, les produits-services renouvelables utilisés par ces moyens sont encore largement à créer. En termes d'activités économiques, il nous faut sans doute insister sur le fait que le développement de ce procès d'utilisation à partir de moyens techniques qui permettent ce procès implique à la fois la logique de l'éphémère et la logique de la durée. La logique de l'éphémère, car chaque produit-service qui sera créé ne servira qu'une fois, au moins en tant que tel. Logique de la durée car le procès d'utilisation tendant à devenir un procès continu il faudra alors reproduire de nouveaux produits. L'exemple du livre est intéressant, dans la mesure où une des tendances fortes d'évolution est de passer du livre comme stock d'information conservé dans la bibliothèque, mémoire du passé, référence obligatoire, à celle du livre jetable, consommable dans l'instant, mais nécessitant aussi la reproduction d'un autre livre, presque semblable, pour permettre la continuation du processus.

Cette analyse du développement du procès d'utilisation ne concerne pas seulement la consommation individuelle de chaque ménage ou de chaque individu, elle concerne aussi la vie de l'entreprise. Autrement dit, la question du procès d'utilisation comme nouveau lieu de sphère marchande a une généralité relativement grande puisqu'il

s'agit de l'ensemble des utilisations qui sont en cause. Pour l'entreprise, il s'agit de nouveaux produits permettant une nouvelle utilisation de ses moyens, une intégration de ses différents flux et de ses différentes informations.

La dernière condition qu'il nous faut évoquer pour le développement de ce procès d'utilisation est celle qui est du côté de l'utilisateur. Une première condition est celle du temps social que l'on peut consacrer à l'utilisation. En effet, ce procès d'utilisation s'inscrit nécessairement dans le temps, mais ce temps est déterminé par l'utilisateur lui-même, d'où la question fondamentale du temps socialement disponible à cette utilisation et des choix faits par les individus dans les différentes modalités d'utilisation de ce temps. En regardant ceci du point de vue de l'utilisation individuelle ou au sein d'un ménage, la question qui a déjà été maintes fois évoquée dans tous les ouvrages sur la société de demain est celle du partage entre le temps de travail à l'extérieur et le temps disponible consacré au processus d'utilisation (ce temps peut être un temps passif, mais il peut aussi correspondre à une activité de la part de l'utilisateur). La question est aussi celle des mécanismes de formation des revenus et plus particulièrement de la liaison qui s'instaure entre le revenu individuel et le temps passé socialement à l'activité de production hors ce processus d'utilisation. Comme le soulignent M. Aglietta et A. Brender (84) de nouveaux mécanismes de socialisation devront se mettre en place pour assurer cette "métamorphose". De même, à l'intérieur de l'entreprise, le développement de la logique de l'utilisation implique un déplacement de l'activité de la partie strictement productive à la partie concernant les conditions d'utilisation des moyens et donc à la création des conditions nécessaires de production.

4.3.6. Conclusion

En nous situant à un niveau macroéconomique et en considérant toutes les activités de services, quelque soit le niveau d'organisation, nous avons cherché à montrer que la dynamique des services se comprenait à partir de la place qu'ils ont pris dans le système productif et dans les mutations de ce système pour chercher à développer ses débouchés.

Schématiquement la montée des services peut s'expliquer par leur place autour de quatre sous-ensembles : le procès de conception, le procès de production proprement dit, le procès d'échange et le procès d'utilisation. Certains de ces services doivent être produits une seule fois ou, plus exactement, certains de ces services ont un résultat unique, acquis définitivement. Ce sont essentiellement les services qui concernent le procès de conception et le procès d'utilisation. D'autres au contraire doivent être en permanence reproduits, ils nécessitent une activité régulière, car ils sont des conditions de fonctionnement du procès dans lequel ils s'insèrent, il s'agit donc des services qui s'organisent autour des conditions de la production et des conditions de l'échange.

La nouveauté, la mutation actuelle nous est alors apparue dans l'émergence et le développement du procès de conception qui prend dans le mode de production capitaliste une autonomie très forte, à la fois par rapport à la production proprement dite et par rapport à la fonction même de capitaliste. Il se développe dans l'activité de laboratoire, image nouvelle de l'archétype de la mobilisation du travail vivant. Nouveauté aussi dans l'émergence et le développement du procès d'utilisation comme lieu nouveau où se développe une activité, notamment de services, dont la fonction centrale est d'assurer la permanence des débouchés. Cette double émergence de ce que l'on appelle les services implique des relations entre les

les deux procès. Nous avons en effet évoqué l'idée qu'une des limites au développement du procès d'utilisation était justement la nécessité de créer de nouveaux produits permettant la continuité et surtout la pertinence de ce procès d'utilisation. Il s'agit de découvrir des utilisations potentiellement nouvelles des moyens disponibles, des modes d'organisation nouveaux entre les biens et les services pour remplir d'une autre manière des fonctions économiques et sociales. L'activité de laboratoire devient bien alors la condition de cette émergence. En sens inverse, l'activité de laboratoire qu'elle soit basée sur des biens ou sur des services doit se préoccuper des débouchés, la liaison entre ces deux processus apparaît donc comme la base du développement d'un nouveau régime d'accumulation. Les autres services auront alors comme fonction d'impulser et de créer les conditions concrètes de mise en oeuvre de ce nouveau régime d'accumulation. Il s'agit dans cette approche certes d'analyser la place des services, mais on perçoit aussitôt que cette analyse de la place des services conduit en fait à une autre vision de l'économie où la sphère de la production proprement dite perd relativement de l'importance, où la question de l'utilisateur et par là de l'usage des biens se pose. Dans cette question de l'usage, ce sont aussi les conditions du marché qui changent. Ce qui nous paraît donc en jeu à terme dans le développement de ces deux procès liés entre eux ce sont l'émergence de nouvelles conditions de valorisation.

4.4. CONSEQUENCES THEORIQUES ET ANALYTIQUES DE CETTE MUTATION

La réflexion que nous venons de développer nous paraît avoir un certain nombre de conséquences sur la théorie économique et sur la vision que nous pouvons avoir du système de production. Nous ne développerons pas ici toutes les pistes, mais il nous semble au moins nécessaire d'en suggérer quelques unes.

4.4.1. Une économie de l'offre

Une des premières conséquences de l'analyse que nous venons de mener est que la situation économique doit être caractérisée comme étant celle d'une "économie de l'offre". Nous n'utilisons pas cette expression dans le sens de la théorie américaine dite aujourd'hui théorie de l'offre et impliquant notamment que la politique économique doit s'intéresser à l'offre des biens et aux conditions de cette offre plutôt qu'à la demande et à la relance de cette demande. Nous utilisons l'expression économie de l'offre dans le sens où l'on peut dire que les théoriciens classiques (Smith, Ricardo, Marx pour aller à l'essentiel) postulaient que l'offre était en quelque sorte plus déterminante que la demande, que la création des richesses et du surplus dépendait d'abord des conditions de l'offre.

Pourquoi une telle conséquence peut-elle être tirée de notre analyse ? Le procès d'utilisation, comme lieu d'une nouvelle activité économique pouvant en partie au moins se transformer en relation marchande, n'existe pas de soi. Il est à créer. La production des biens, des moyens pour permettre ce procès n'est que la condition première, elle n'implique pas nécessairement le déroulement du procès d'utilisation. L'appareil de photo, comme l'ordinateur ou le minitel, peuvent très bien être "rangés" dans le placard. La condition d'un procès d'utilisation est donc d'offrir des services qui permettent l'utilisation de ces moyens. Il semble clair que nous ne sommes pas dans l'économie des besoins. Il n'y a pas un besoin véritable, objectif qui conduise à cette utilisation. Il y a certes des besoins très généraux, des fonctions très abstraites à satisfaire, sans d'ailleurs que l'on sache si la non-solution de ces fonctions, de ces besoins généraux a ou aura des conséquences négatives, sans qu'on sache si cette non-satisfaction conduirait à des "manifestations", des "revendications" ou des "violences". Si ces fonctions existent, elles sont tellement générales que les degrés de satis-

faction sont peu perceptibles. Il y a une fonction de communication, de distraction, de connaissance, d'information, de relations individuelles et sociales, etc... Mais la solution est potentiellement très variée. Ce n'est donc que l'offre qui pourra impulser une forme spécifique comme solution. La dynamique du marché dépend donc d'abord de celle de l'offre. On pourrait dire que nous sommes, pour certains de ces services, dans une phase d'expérimentation ; il faut d'abord faire l'apprentissage que ces services ou ces ensembles de biens et de services sont capables de remplir une fonction utile à l'utilisateur. L'utilité n'est pas donnée, elle est d'abord à démontrer. D'où d'ailleurs des marchés qui semblent évoluer de manière très étonnante, dans la mesure où il y a une forte irrégularité. Une "vague d'enthousiasme" laisse croire un marché potentiellement large et elle est suivie d'un reflux où au contraire il semble s'être tari. Il ne faut pas oublier qu'un tel développement doit signifier une extension de la sphère marchande, or ceci est bien entendu contradictoire dans une période où les revenus ne se développent pas. Non seulement le produit doit faire preuve de son utilité, mais surtout il s'agit de convaincre de dépenser de l'argent pour accomplir une fonction, certes peu développée, mais qui avait l'avantage d'être en grande partie gratuite. Il faut donc que le produit fasse preuve d'une très grande force de persuasion pour arriver à s'imposer. Ceci nous renvoie à ce qui a déjà été évoqué, c'est à dire la capacité de création dont peuvent faire preuve les offreurs et les laboratoires. Dans le domaine de l'économie d'entreprise, certains développements autour des techniques de production et d'organisation ont déjà manifesté leur efficacité, le marché y est en fort développement (par exemple : logiciel de gestion de production), tandis que dans d'autres domaines la preuve n'est pas faite et alors il y a loin entre les perspectives des offreurs et les réalités de la demande (par exemple : la bureautique à domicile ou même la

téléconférence). Dans le domaine de la consommation des ménages, les réussites les plus claires sont sans doute dans le domaine des loisirs avec le développement des radios et des télévisions. Mais on voit aussi que ce développement s'est traduit par une croissance des dépenses de l'Etat, au moins dans le sens où il a créé les infrastructures qui permettront à terme le lancement de nouveaux produits culturels, le passage à une relation marchande n'est d'ailleurs pas entièrement acquis.

4.4.2. La question du prix

L'analyse que nous venons de développer autour de la liaison entre l'activité de laboratoire et le procès d'utilisation nous renvoie à l'analyse que nous avons menée plus haut sur la question de la valeur et du prix des services. Cela nous permet de préciser notre position.

Nous avons en effet postulé qu'il existait dans l'activité économique une autre forme de relation marchande que celle qui passait par l'échange au sens strict d'une marchandise. Nous avons appelé cette relation monétaire relation de servuction. L'analyse du procès d'utilisation doit nous permettre de mieux comprendre cette relation. Ce qui est en effet en cause dans ce procès d'utilisation, ce n'est pas tel ou tel produit, chacun indépendamment l'un de l'autre, ce qui est important pour prendre un exemple dans le domaine de la télévision, ce n'est pas telle ou telle émission. Il faut certes des émissions phares, car elles sont un enjeu dans la bataille de captation de la clientèle, mais elles ne sont pas un enjeu dans le paiement que fait cette clientèle. Ce qui est fondamental, c'est le flux continu, à la fois des émissions et par là de l'argent qui circule. On voit bien dans cet exemple, que l'on peut généraliser, qu'il n'y a pas un paiement à l'acte (à l'émission), on pourrait

sans doute le concevoir, mais ce serait probablement absurde, car ceci découragerait l'utilisateur pour le futur, son insatisfaction l'inciterait probablement à ne pas prendre le risque de payer une nouvelle fois pour avoir une émission décevante. On ne connaît le résultat d'un service qu'une fois que celui-ci est terminé. C'est tout à fait fondamental dans la compréhension de la relation marchande qui se noue. Cette relation est nécessairement une relation de confiance. C'est bien pour cela qu'elle a une originalité et qu'il ne s'agit pas d'une relation marchande stricte. Dans le cas du procès d'utilisation, nous avons dit de plus que ce procès n'avait en fait comme finalité que de s'inscrire dans la durée ; en conséquence le mode de fixation du "prix" à payer ne peut pas être basé sur un aspect ponctuel, il doit être un flux d'argent lui aussi relativement régulier. L'abonnement est, nous semble-t-il, l'image la meilleure. Autrement dit, le prix à payer est un droit d'accès au service, mais ce droit d'accès ne détermine pas la quantité du service consommé, ni même la qualité de ce service. Dans cette logique d'offre, qu'importe enfin la quantité d'images que les télé-spectateurs regardent, pourvu qu'ils renouvellent leur attachement à la chaîne, si celui-ci est payant. Autrement dit, c'est un flux monétaire, une valeur globale qui est dépensée. Le développement de l'économie du service nous éloigne effectivement des visions purement quantitatives de la consommation. Ceci ne veut pas dire que le flux d'argent sera fixé de n'importe quelle manière, il doit bien tenir compte des coûts potentiels de production, mais aussi de la probabilité du nombre d'utilisateurs.

Du côté de l'utilisateur, la somme à payer ne s'apprécie pas sur un moment, un service ponctuel, mais sur le fait d'avoir à sa disposition un service potentiel, et donc sur l'effet non pas instantané de ce service, mais sur l'ensemble du service offert, même si tout

le service n'est pas consommé. Cette relation de servuction n'accomplit véritablement sa fonction que dans la mesure où elle s'inscrit comme un engagement dans le temps pris par l'offreur de service. C'est, nous semble-t-il, fondamentalement sur cette notion d'engagement d'un service potentiellement offert, de telle nature et de telle qualité, que se noue aujourd'hui l'économie des services. Nous préciserons dans le chapitre suivant les implications que ceci nous paraît avoir dans la structure d'offre. Mais il est clair là aussi que dans cette dynamique de la servuction, il n'y a pas que les services qui sont concernés ; la vente des biens doit et peut rentrer dans cette dynamique, mais alors il y a une mutation dans la relation marchande qui se noue, il y a un engagement sur l'avenir qui se prend ; seul cet engagement peut permettre le développement d'un flux continu de débouchés. Ce qui est bien l'enjeu fondamental de toute cette problématique, qu'elle concerne les biens ou les services, la production ou la recherche, c'est qu'il s'agit de passer d'une dynamique courte du côté des débouchés à une dynamique qui assure un flux continu de débouchés.

4.5. CROISSANCE ECONOMIQUE ET SERVICES

Il nous faut maintenant revenir à la question que nous avons débattue à la fin du chapitre III sur la relation entre la croissance économique et la dynamique des services, ou encore pour dire ceci d'une autre manière, sur la question de savoir si la dynamique des services est autonome ou en partie dépendante de la dynamique des biens. Notre réponse sera naturellement différente selon les types de services puisque nous avons montré que leur place était différente. La typologie du chapitre premier nous permettra de préciser cette analyse.

CATAGORIE N° 1 - LES SERVICES DIRECTS DE CONSOMMATION FINALE : SERVICES SUR LA PERSONNE

Ils impliquent une relation directe et individuelle entre le producteur et l'utilisateur.

Ce sont des services très anciens, qui ont subi peu de transformations. Ils représentent un flux économique relativement faible. Ils ont un caractère de production relativement artisanal, dans une très large mesure ils sont un "art".

Ce sont les services corporels, de coiffure et de santé pour l'aspect soins et interventions corporelles. Peuvent y être assimilés des services de relation entre individus : conseils, diagnostic médical, voyance, assistance et entr'aide intellectuelle, physique, morale, religieuse.

CATEGORIE N° 2 - LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT ou encore SERVICES DE REGULATION

Ces services n'ont pas une relation directe avec le bénéficiaire. Mais leur rôle est de créer les conditions mêmes de fonctionnement du système dans lequel ils s'inscrivent. Leur mode d'insertion peut être uniquement microéconomique ou par contre d'emblée et uniquement macroéconomique, créant ainsi les conditions générales de fonctionnement du système.

Une de leurs caractéristiques fortes, c'est qu'ils nécessitent un flux régulier, ils doivent être reproduits pour que les conditions soient préservées.

On peut effectuer plusieurs types de classement de ces services, notamment selon sur quoi ils portent, ainsi la trilogie entre services portant sur des biens ou sur des flux d'argent ou sur des flux d'information.

On peut également les classer à partir des fonctions qu'ils accomplissent : circulation - réparation - location - récupération.

On peut les classer aussi à partir de leur point d'impact dans le système.

Nous les avons présentés schématiquement selon qu'ils s'articulent :

- aux conditions de production
- aux conditions d'échange

Ce sont des services qui ont connu un fort développement avec la croissance économique et l'extension de la division du travail dans l'entreprise. Ils sont un signe de la complexité des modes d'organisation.

En flux économique ils sont tout à fait dominants et leur importance ne se mesure pas seulement à partir des flux monétaires identifiables. En effet, ces services sont fortement développés comme services internes aux entreprises. Mais ils sont aussi présents à l'occasion ou en accompagnement de flux de biens.

CATEGORIE N° 3 - LES SERVICES DE CREATION OU SERVICES D'INTELLECTION

Ce sont des services qui créent un produit immatériel, résultat d'un processus d'étude de conception ou de recherche. Le produit est chaque fois "original" ; s'il y a des flux continus dans ce type de services, c'est qu'il y a de nouvelles créations. Leur fonction est double :

A - Services concernant les activités de laboratoire, assurant la découverte des principes de fonctionnement du système, la mise au point des nouvelles techniques, des nouveaux matériaux et des nouveaux modes d'organisation, la recherche et la mise au point de nouveaux produits.

B - Services concernant la production de produits immatériels permettant le déroulement et le développement des procès d'utilisation. Il s'agit de produits culturels, de loisirs, de mode d'utilisation, de mode d'organisation. L'ensemble de ces services ont connu, comme activité externe, une croissance forte, mais récente : ils se sont d'abord fortement développés dans une logique interne de la production.

La part relative de ces différents sous-ensembles est difficile à chiffrer, notamment si nous intégrons dans cet ensemble tous les services internes aux entreprises et tous les services accompagnant la vente d'un bien. Nos estimations conduiraient à partir de la seule mesure des valeurs ajou-

tées des activités externes de services à une répartition de l'ordre de 5% pour la première catégorie, près de 80% pour la seconde et 15% pour la troisième. Toutefois, les chiffres obtenus à partir de l'enquête annuelle d'entreprises ne sont souvent pas suffisamment désagrégés pour permettre un classement suffisamment précis.

La dynamique d'évolution est-elle très différente selon chacune de ces catégories. °

La première est probablement soumise à une dynamique relativement faible, hormis le sous-ensemble qui concerne la santé. La croissance du revenu national ne changerait probablement pas grand chose, sauf hypothèse où les producteurs de ces services sont dans une situation sociale favorable pour leur permettre de vendre plus cher le même service. Il s'agit essentiellement d'une problématique de partage du revenu. En reprenant ce que nous avons déjà dit, il n'y a pas selon nous logique de marchandise, mais un quasi marché du travail. La situation de la santé est ici un peu différente, bien que la logique de la valorisation du travail semble bien dominée dans le mode de fixation du "prix" du service. La forte croissance des dépenses de santé peut alors en partie s'expliquer par un développement de l'appel à ce type de service et par une croissance de la rémunération relative obtenue par le travail dans cet ensemble.

Il est toutefois probable qu'il y ait une limite à cette croissance.

La seconde catégorie se trouve donc dans une situation de services intermédiaires, dont la dynamique apparaît dépendre des autres conditions du marché, la croissance de ces services apparaît alors comme une croissance dérivée de la croissance des biens (ou des autres services).

Ceci est sans doute une caractéristique forte de ces services ; la question se pose toutefois de savoir si la propension aux services est une constante ou si au contraire elle est croissante avec le temps. Les mesures à partir

d'un tableau d'échanges industriels, faites par Sinsicalco (82), le suggèrent. Il est vrai que la méthodologie n'est pas basée sur la même nomenclature. Une estimation sans doute rapide fait apparaître un ratio de propension aux services (cf note fin de chapitre) de l'ordre de 0.52. Les quelques données disponibles montrent une croissance de ce rapport.

S'il existe une possibilité de croissance de la propension aux services pour créer une unité de bien donné, la question reste néanmoins de savoir s'il ne s'agit que d'un simple transfert, au moins au niveau financier. En conséquence de quoi, on comptabiliserait de manière différente des sommes d'argent dans le temps, mais on ne ferait pas apparaître au moins en termes monétaires un flux nouveau. C'est déjà cette problématique qui était présente dans les analyses de la société informationnelle que nous avons évoquées au chapitre III. Certes, cet appel croissant aux services serait nécessaire, mais il ne ferait que traduire la complexité croissante du système. La question qui est donc sous-jacente, et que nous ne résoudrons pas là, est de savoir si les services peuvent apporter un surplus ; nous retrouvons donc la question de leur productivité. Nous retiendrons seulement le fait que la croissance probable de la propension aux services pour produire une unité de biens, doit au moins impliquer que, dans le temps, une croissance de la production réelle des biens doit avoir un effet multiplicateur de plus en plus élevé en matière d'activités de services de ce type. Dès lors toute relance économique qui multiplierait les biens devrait logiquement conduire à une croissance économique encore plus forte des services (ceci au moins en valeur), en conséquence proportionnellement la part des biens décroît dans la valeur ajoutée.

La troisième catégorie nous paraît par contre beaucoup plus autonome en matière de dynamique économique. Elle n'est pas dérivée d'une nécessaire production ou d'un nécessaire échange de biens (ou de services). Il s'agit d'une logique d'investissement, autrement dit il s'agit d'une logique

d'anticipation de l'avenir, il s'agit d'une logique de création des conditions futures de production et des conditions futures des nouveaux débouchés. Mais alors leur logique de développement dépend à la fois de la mobilisation possible du capital disponible à un moment du temps et des perspectives de rentabilisation qui s'offre à ce capital. A condition qu'il y ait créativité, ces services sont au moins potentiellement une source possible de la dynamique économique.

Notre position ne conduit donc pas à une vision nécessairement pessimiste de l'avenir économique, parce que les services seraient croissants. La situation actuelle est problématique car il s'agit avant tout d'une mutation assez profonde du mode d'accumulation ; les mécanismes du mode d'accumulation ancien qui ont permis la dynamique d'après guerre ont perdu de leur efficacité, les mécanismes d'un mode d'accumulation nouveau ne sont pas nécessairement tous en place pour permettre le redémarrage de l'économie. Nous avons souligné plus haut que ce mode d'accumulation nouveau nous paraissait organiser comme base de sa dynamique l'activité de laboratoire et la mutation des débouchés, à partir d'un développement du procès d'utilisation où ce qui est en cause, c'est l'émergence d'un flux de consommation durable, basé sur une relation de servuction impliquant elle-même un flux monétaire, indépendant des "quantités consommées" et un engagement du côté de l'offreur sur la durée. En d'autres mots, ce nouveau mode d'accumulation qui semble se chercher nous paraît devoir s'inscrire dans d'autres contraintes de durée. En tous cas, cette recherche d'une nouvelle logique du temps, même si elle est contradictoire avec une recherche de rentabilité immédiate qui serait la caractéristique de la gestion de la crise, apparaît dans une large mesure comme la condition nécessaire pour sortir de l'impasse actuelle. Si dans une très large mesure, l'économie du début du XXème siècle a montré qu'une économie de l'offre ponctuelle de biens était inefficace et conduisait à une surcapacité de production, si dans une très large mesure également, l'économie de l'après-

guerre a montré que l'économie de la demande, héritée de Keynes, ne pouvait pas à elle seule résoudre les problèmes de la régulation et notamment ne pouvait pas créer de nouveaux lieux, de nouvelles sphères de débouchés, alors il reste sans doute à imaginer un nouveau mode de régulation qui se nouerait dans une dimension de durée différente, permettant de problématiser l'articulation production-débouchés dans une autre logique. Ce que nous avons suggéré, c'est bien qu'une telle dynamique est en oeuvre et ce qui fait son originalité, n'est ce pas finalement que le flux monétaire de consommation est en quelque sorte déconnecté du flux de consommation réelle ? Economie du gaspillage diront certains (Bowles S, Gordon D, Weisselkopf T, 86), puisqu'à la limite toute une partie de la production sera produite sans être utilisée, puisque la seule chose qui comptera c'est l'engagement d'un flux monétaire régulier fourni par le consommateur, pour savoir qu'il a à sa disposition tout un ensemble de produits services, dont il jugera lui-même de l'utilité d'un recours. La seule chose qui comptera de l'autre côté, c'est "d'envoyer" un flux de production continu mais toujours renouvelé. Economie de l'éphémère qui pourrait aussi devenir économie de la relation à long terme et donc d'une forme de relation sociale nouvelle.

NOTE 1

LA PROPENSION AUX SERVICES

Nous pouvons définir la propension aux services à partir du ratio suivant :

$$P_s = \frac{\text{Valeur des services utilisés}}{\text{Valeur ajoutée}} \text{ en } \%$$

La valeur des services utilisés est elle même faite de deux sous-ensembles

- la valeur des services internes V_i
- la valeur des services externes V_e

L'évaluation de V_e ne pose pas de problème puisqu'il y a une relation marchande.

V_i peut être évalué en coût direct, c'est à dire à partir des données sur les charges de personnel dans les services et l'amortissement du matériel dans ces mêmes services.

La donnée sur les charges de personnel peut être appréhendée à partir des effectifs dans les services, celle de l'amortissement est par contre beaucoup plus difficile.

Ce rapport est exprimé en valeur courante ; nous avons dit que l'appel à un service était un flux auquel ne correspondait pas nécessairement une valeur consommée.

P_s peut donc se décomposer en deux ratios partiels :

$$P_{is} = \frac{\text{Valeur des services internes}}{\text{Valeur ajoutée}} \text{ en } \%$$

$$P_s = \frac{\text{Valeur des services externes}}{\text{Valeur ajoutée}} \text{ en } \%$$

$$\text{où } P_s = P_{is} + P_{xs}$$

Les estimations de cette propension sont rares. L'enquête CEGOS (80) donne quelques éléments. Elle cherche à décomposer le poste frais généraux par grandes fonctions.

Ainsi, la part des frais généraux représente 17% du CA, emploie 24% du personnel et représente 52% de la valeur ajoutée.

Ainsi, la propension aux services serait d'après cette étude de l'ordre de 0.5.

Le phénomène d'économie d'échelle n'apparaît véritablement qu'avec la très grande entreprise. Pour les autres, l'appel aux services reste proche.

Schématiquement :

- 1/3 de cet appel concerne des dépenses d'administration générale
- 1/3 des dépenses organisées autour des conditions de production
- 1/6 des dépenses autour des conditions d'échange

Une estimation indirecte du recours aux services externes est fourni par le tableau d'entrées et sorties

Le tableau suivant donne le coefficient technique des branches marchandes et " produits-services aux entreprises "

Secteurs	Année	1966	1970	1974	1978	1981
Agriculture		0.25	0.30	0.39	0.46	0.57
Industrie		3.73	4.06	4.61	4.58	5.08
B.T.P.		7.48	8.20	10.34	10.31	11.80
Commerce		1.26	1.65	2.23	2.90	2.69
Services privés		3.68	4.73	5.24	5.00	5.03
		3.56	4.09	4.51	4.59	5.07

Source : Comptabilité Nationale

Il s'agit d'une vision très partielle puisqu'il n'y a prise en compte que la branche des services aux entreprises (T33).

Cette branche en 1981 représente 5,5 % de l'ensemble de la valeur ajoutée et 15,1 % de la valeur ajoutée des services marchands. Le ratio est calculé à partir de la production effective. Il faudrait donc le corriger pour obtenir un ratio sur la valeur ajoutée (en 1981 le ratio Production effective/Valeur ajoutée est égal en moyenne à 1.81).