

C H A P I T R E V I

CONDITIONS SOCIO-ECONOMIQUES DU
DEVELOPPEMENT DES SERVICES

6.1. INTRODUCTION

6.2. REVENU ET REPARTITION DU REVENU

6.3. MOBILISATION DU TRAVAIL

6.4. DYNAMIQUE DE L'ACCUMULATION

6.5. VERS QUEL MODE D'ACCUMULATION

6.5.1. Un nouveau mode de consommation

6.5.2. Un nouveau système d'offre

6.5.3. La question de la rentabilité

6.5.3.1. Le fractionnement du capital

6.5.3.2. Allongement du processus de production

6.5.4. Conclusion

CHAPITRE VI
CONDITIONS SOCIO-ECONOMIQUES DU DEVELOPPEMENT DES SERVICES
VERS UN NOUVEAU MODE D'ACCUMULATION

6.1. INTRODUCTION

Les deux chapitres précédents nous ont conduit à préciser la place des services dans le système productif et la manière dont l'offre de services se structure. Mais pour comprendre l'ensemble de la dynamique des services ces deux dimensions ne sont pas suffisantes. Elles déterminent ce que l'on peut appeler les conditions générales de la montée des services. Mais ces conditions générales tendent à se spécifier dans chaque économie et ceci à la fois en raison de caractéristiques propres à chaque économie et des choix faits par certains acteurs. Dès lors, si dans tous les pays, la montée des services, qu'ils soient internes aux entreprises ou qu'ils soient externes, est un fait incontestable, il n'en reste pas moins que la physionomie concrète des services dans chaque économie peut être assez différente. Cette différence se traduit d'abord par le fait que l'importance relative des services n'est pas tout à fait la même. Le tableau statistique N° 13, basé uniquement sur les effectifs dans les services externes, montre assez clairement cette différence. Mais celle-ci ne se mesure pas seulement en termes d'effectifs ; cette différence est faite aussi de données qualitatives et notamment dans les formes de mobilisation de la main d'oeuvre. Ces différences nous paraissent devoir s'expliquer à partir de trois dimensions que nous évoquerons brièvement dans ce chapitre : la première est celle de la répartition du revenu national et de l'évolution de cette répartition ; la seconde est celle de la dynamique de la mobilisation du travail et des différenciations dans cette mobilisation, la troisième enfin est celle de l'accumulation du capital et des formes concrètes que prend l'investissement dans l'ensemble des services. Sous ces trois aspects, les dynamiques nationales n'apparaissent pas tout

à fait identiques.

A partir des conditions concrètes du développement des services et de leur association avec des biens, la question qui se pose est alors de savoir si cette mutation est porteuse à terme d'un nouveau mode d'accumulation.

6.2. REVENU ET REPARTITION DU REVENU

La place des services dans le système productif est en relation directe avec la dynamique de répartition du revenu national dans une société. Mais pour saisir l'ensemble de cette dynamique il est nécessaire d'élargir le champ d'analyse, comme le précisent Gershuny (78) ou Giarini (86). En effet la problématique ne doit pas seulement concerner la sphère marchande de l'économie mais doit aussi inclure la possibilité d'une production de services par et pour soi-même ou dans des formes de relations sociales n'impliquant pas nécessairement une relation monétaire. Derrière cette question se cache aussi tout un ensemble de relations sociales et d'évolution de ces relations. Notamment certaines fonctions réalisées autrefois dans un cadre strictement familial tendent à être transférées dans de nouveaux jeux de relations sociales. Ainsi par exemple la question de l'éducation des enfants ou simplement la fonction de gardiennage, qui autrefois était exclusivement du domaine familial (la famille élargie) s'est développée dans un domaine où l'intervention de l'Etat (crèche, école maternelle) a été forte. Mais il y a aussi eu place pour des relations sociales nouvelles (organisation entre familles, services rendus à domicile). De même, les modifications dans le mode d'organisation des dépenses doivent avoir des incidences sur l'appel aux services.

S'il existe aujourd'hui une certaine tendance à une individualisation plus grande de l'affectation des revenus, passage d'un revenu affecté au niveau de la famille à un revenu plus individuel, ceci doit avoir une incidence dans une différenciation beaucoup plus grande des services.

Surtout la structure démographique liée à la répartition du revenu national a une influence considérable sur la croissance (ou la décroissance) de certains services, le développement d'un appel à un service externe ou la réalisation d'un service pour soi-même. Ainsi la tendance au vieillissement de la population doit impliquer le développement de certains services de soins, de restauration, d'aide et assistance. De même la structure d'activité, notamment le taux d'activité féminin, aura aussi de telles conséquences. La faiblesse des taux d'activité féminin dans certains pays (Espagne par exemple : 20 % contre 34 % en France) peut expliquer au moins en partie la différence de place qu'ont les services (51% des effectifs en Espagne en 1984 pour 60% en France). Ainsi, certaines conditions socio-économiques, liées au revenu national, apparaissent avoir des incidences sur la place des services dans chaque économie nationale.

Pour préciser ce point, Sholka propose un modèle relativement simple, qui en première approximation peut refléter la réalité. Deux hypothèses sont à la base du modèle : une répartition relativement inégalitaire des revenus et donc une différenciation forte des revenus entre les ménages, implique un appel plus élevé aux services ; une fiscalité ou un système de prélèvements obligatoires fortement développés sur le travail vivant a comme incidence un développement relativement fort des services publics et un développement plus faible des services sur le marché.

D'où schématiquement le tableau suivant permettant de construire une typologie à partir des deux hypothèses :

Impôt sur Diffé- rencia- tion des revenus	Faible	Fort
FAIBLE	Autoproduction du service	Beaucoup de services publics - Exemple : Suède, U.K., Danemark
FORTE	Beaucoup de services privés Exemple : USA	Système hybride Privé - Public Exemple : France

Une telle problématique permet en effet de comprendre la différence dans l'importance relative et les caractéristiques qualitatives des services dans une économie comme les USA où la croissance récente de l'emploi est en grande partie explicable par un développement des services les plus banals, correspondant à des emplois relativement mal rémunérés. De même, l'économie japonaise peut développer tout un ensemble de services, aussi bien intérieurs à certaines entreprises (la distribution par exemple) qu'à l'extérieur, en faveur des ménages, sur la base d'une rémunération relativement faible du travail et d'une imposition faible de ce travail. Ainsi la typologie suggère qu'une politique de financement des prélèvements obligatoires sur une base différente, pourrait avoir des incidences relativement importantes sur le développement de ces activités. Le modèle proposé tend donc à rendre compte à la fois de certaines différences nationales et des différents mécanismes qui président à la montée des services. Un tel modèle a une validité seulement pour certains services, ceux qui sont directement en relation avec la personne. La dynamique des services d'intégration est par contre à relier directement au système dans lequel ils s'insèrent.

Le modèle peut permettre aussi d'envisager divers types d'évolution possibles, selon l'hypothèse que l'on peut faire sur l'évolution future des revenus et sur le poids de l'intervention de l'Etat. Dans le cadre de l'économie française, deux types de services ont une place particulièrement stratégique dans l'évolution future des services aux personnes dans le cadre de cette détermination à partir du revenu et de sa répartition : il s'agit des services de santé et des services d'enseignement. On peut émettre l'hypothèse que le développement de la société de consommation, d'abord dans le cadre de l'économie américaine, puis sa tendance à la généralisation dans les économies des pays industrialisés, a été rendu possible par la mise en place de conditions tout à fait spécifiques concernant certains aspects de la vie quotidienne et par là les besoins

fondamentaux des individus. Il s'agit essentiellement de ce que l'on peut appeler les besoins liés au futur et plus exactement liés à l'incertitude du futur ; schématiquement : besoins liés à la vieillesse, à la santé, à l'éducation des enfants et donc à la reproduction à long terme, à l'emploi et au risque de chômage. Dans l'entre deux-guerres, et de manière particulière pendant le déroulement de la crise de 1929, se sont développés des systèmes de réponse impliquant une forme de solidarité collective basée soit sur une profession, soit sur un critère de citoyenneté. La mise en place de ces systèmes s'est traduite par une croissance des prélèvements (impôts, cotisations sociales volontaires selon les modes d'organisation) mais aussi par la libération de la contrainte d'épargne pour assurer ces besoins ou ces contraintes du futur. Une telle solution peut alors centrer la dynamique sur le revenu disponible qui devient intégralement consommable. Il est probable de plus qu'une telle solution a eu historiquement une incidence sur la capacité même de consommation, dans la mesure où la somme des prélèvements effectués était probablement inférieure à la somme de l'épargne affectée préalablement à cette affectation. Il y a donc eu historiquement une efficacité sociale et économique dans la mise en place d'une telle solution. Situation que la théorie keynésienne problématise en considérant que l'épargne est un résidu. Pour deux de ces contraintes du futur, la solution est passée notamment par le développement d'une activité de services : l'enseignement et la santé ; pour les deux autres, la solution est essentiellement celle d'un transfert de revenus : la pension de retraite et les allocations de chômage. Le développement du système s'est fait à coût croissant, se traduisant par un poids croissant des prélèvements obligatoires pour financer ces services ; les dépenses de protection sociale passent de 19% du PIB en 1970 à 25,8% en 1980 (cf tableau statistique N° 16) et représentent aujourd'hui un poids important dans les budgets des Etats. De plus, les ralentissements dans la croissance économique n'ont pas eu immédiatement des conséquences sur

l'évolution de ces dépenses (Tableau N° 17) qui ont continué de croître en volume de plus de 7% en France, ce qui absorbe un surplus de croissance économique de l'ordre de 2%. On comprend alors que le poids des prélèvements obligatoires puisse être considéré comme une des contraintes à lever pour permettre un nouveau développement de la consommation des ménages et une différenciation de cette consommation.

On peut sans doute postuler qu'il y aura difficilement la mise en place d'un autre mode de consommation tant que ces prélèvements tendront à absorber l'essentiel du surplus annuel. Les sociétés industrialisées ont sans doute peu de degré de liberté sur deux types de dépense : les allocations de chômage et les transferts pour la retraite, à moins de faire l'hypothèse d'une forte " régression " sociale. La raison essentielle tient au fait que les données démographiques et les évolutions de l'emploi sont des données difficilement contournables à court et moyen terme. Les deux seuls lieux où une marge de manoeuvre peut apparaître sont alors la santé et l'enseignement, et ceci essentiellement car ces types de besoins sont satisfaits par un processus de production. Dès lors toute transformation dans les mécanismes de production de ces services aura des impacts considérables sur l'émergence d'une nouvelle capacité d'achat et donc à terme sur l'émergence potentielle d'un nouveau mode de consommation. La condition est de pouvoir produire le même service en terme d'effet utile avec des coûts économiques décroissants. Autrement dit, l'enjeu de productivité dans ces deux types de service apparaît comme une des conditions nécessaires au redémarrage de l'activité économique. Cette productivité interne des services passera probablement par les mêmes mécanismes que nous avons évoqués plus haut, à savoir une modification dans l'organisation du processus de production, une modification de la relation avec la clientèle, dans une certaine mesure la diminution de la contrainte liée à la servuction. Mais surtout cette productivité peut passer par une mutation sociale relativement importante où notamment le temps et

l'espace impartis à chacun de ces services seront transformés (autre organisation de la relation entre temps de travail et temps d'enseignement; autre relation entre le temps de maladie, le lieu et la forme des soins). Les solutions concrètes qui seront retenues seront sans doute très différentes d'un pays à l'autre ; elles dépendront à la fois des choix politiques et sociaux, mais aussi des capacités dans chaque pays de mobiliser sa main d'oeuvre.

On peut se poser la question de savoir si les nouvelles techniques, liées à l'informatique et aux télécommunications, sont susceptibles de développer un nouveau marché dans le domaine de la consommation finale. Notamment peut-il se mettre en place une nouvelle norme de consommation à partir du développement de l'économie américaine ou japonaise et induire un effet d'imitation dans les autres économies, comme cela a pu être le cas après guerre dans la consommation des biens durables et de l'automobile. En d'autres mots peut-il y avoir un " américanisme " dans le domaine des services ? Ces services potentiels concernent la catégorie de produits immatériels nécessitant à la fois une activité de création et de diffusion (émission de télévision, cinéma, logiciel d'enseignement), de flux ou produits de communication. Les facteurs historiques et surtout culturels ont sans doute une place plus grande dans ces domaines, relativement du moins à ce qui a pu se passer dans le secteur des biens durables. Toutefois, le développement de grandes entreprises et la création de réseaux reliés entre eux dans ce domaine peuvent laisser envisager l'apparition à terme d'un vaste marché de produits immatériels de communication et de connaissance, ceci étant subordonné actuellement à une évolution plus favorable du pouvoir d'achat.

6.3. LA MOBILISATION DU TRAVAIL

L'ensemble des services n'est pas homogène en matière de mobilisation du travail et de valorisation des différentes tâches. Si l'on prend un

critère de salaires ou rémunérations brutes du travail, on voit des différences relativement grandes selon les secteurs économiques (tableau N°15). L'écart entre la rémunération moyenne annuelle du travail des services de soins esthétiques et des services d'architecture va de 1 à 20. Certes cet écart se réduit fortement si l'on ne prend en compte que l'écart de la rémunération horaire (de 1 à 3,5). Mais une des caractéristiques de certaines activités de services, c'est bien qu'elles sont le lieu de refuge de métiers, d'emplois qui ont des caractéristiques de précarité, de durée relativement faible, de statuts dérogatoires par rapport à la norme sociale. En matière de durée moyenne du travail certaines activités de services sont le lieu où s'est développé le travail à temps partiel (Tableau 18). Si le travail à temps partiel peut être un choix individuel, notamment dans le cas d'un travail féminin, si certaines conventions collectives ou certains accords d'entreprises favorisent le développement de ce type de travail (secteur bancaire par exemple), il y a aussi des secteurs où ce type de travail tend à se développer comme mécanisme essentiel du fonctionnement du secteur (certains commerces, activités de nettoyage). Dès lors, ce type de travail n'est plus un choix individuel, mais devient un mode de fonctionnement du marché du travail et un mode de survie pour l'individu. Tous les services ne fonctionnent pas sur ces schémas de précarité. Certains sous-ensembles sont au contraire des lieux où l'individu pourra " valoriser " fortement son expérience acquise, dès lors les rémunérations peuvent être très élevées, même si le temps de travail y est aussi très élevé. Certains de ces services sont aussi des lieux où la création d'entreprises individuelles peut être très forte. Ainsi parmi les inscriptions au fichier Sirène, les services viennent de loin en tête (75,4% des inscriptions en 1981, 78,4% en 1984, dont 29,1% dans le commerce et 46,3% dans les services).

Autrement dit, le secteur des services paraît avoir une place assez particulière pour les formes de mobilisation de la main-d'oeuvre qu'il

implique, polarisant en quelque sorte les emplois soit autour d'une forte précarité et d'un salaire relativement faible, soit autour d'une mobilisation forte des capacités individuelles et une stratégie individuelle forte.

Il est donc impossible de postuler qu'il existe un seul type de marché du travail dans l'ensemble du secteur tertiaire. De plus, ce marché du travail ne fonctionne pas toujours au niveau sectoriel, mais au contraire il peut impliquer une très forte mobilité entre un ou plusieurs secteurs de services et les services internes aux entreprises. C'est par exemple fortement le cas dans les métiers de l'informatique, dans les métiers commerciaux, voire dans les métiers de la finance. Les interprétations en terme de dualité du marché du travail (Doeringer et Piore (71), Piore (78)) ne semblent s'appliquer que partiellement. D'un côté, certaines activités de service fonctionnent à partir du développement important d'un marché interne du travail, dû essentiellement au rôle de l'effet d'apprentissage dans ces activités. Il y aurait donc alors un avantage certain en terme de stratégie d'entreprises à conserver le capital humain afin de bénéficier à terme de ces effets. D'un autre côté, certaines activités de services, apparaissent s'identifier à un marché secondaire du travail par les caractéristiques des emplois qui sont offerts et par les salaires qui sont versés. Mais ni la notion de marché primaire et marché secondaire, ni la notion de marché interne et marché externe ne peuvent rendre compte de la totalité des services.

Dans un travail exploratoire pour l'O.C.D.E., nous avons été amené à suggérer qu'il y avait au moins trois sous-ensembles relativement caractéristiques dans les services. Le premier concernerait des métiers, des professions qui se sont peu à peu élaborés au cours de l'histoire, comme résultat de la division du travail et qui ont pu développer un certain savoir-faire spécifique, basé sur des techniques qui sont propres à chaque métier. La caractéristique centrale de ces professions est leur possi-

bilité de mobilité intersectorielle. Il est possible parfois de trouver de bonnes situations dans des services internes. Ces métiers se réalisent aussi bien dans des entreprises spécialisées dans cette profession que dans une fonction interne à l'entreprise. La réalisation de ce métier dans une entreprise de service n'est pas nécessairement la meilleure façon de valoriser son expérience. Ce qui est alors le point nodal de cette catégorie, c'est le fait que la profession prime sur le secteur où elle s'exerce. Les emplois de l'informatique, de la publicité, du commerce sont dans ce cas. Le second sous-ensemble serait au contraire caractérisé par une logique sectorielle forte. S'il y a un métier, celui-ci s'exerce normalement dans un secteur qui lui correspond ; il y a donc peu de mobilité intersectorielle. On pourrait dire que le marché du travail fonctionne essentiellement de manière interne à un secteur économique. Les emplois de la santé, de l'enseignement, mais aussi de la réparation, du blanchissage, etc, .. sont plutôt dans cette logique. Dans le troisième sous-ensemble, il s'agirait essentiellement d'emplois peu qualifiés, fonctionnant selon des logiques sociales de précarité, de bas salaires, de travail à temps partiel fortement développé. La mobilité y est forte, les emplois peuvent être internalisés dans l'entreprise ou au contraire externalisés et ceci de manière alternative. C'est dire que l'effet d'apprentissage y a relativement moins d'importance. La mobilité des individus peut être forte dans la mesure où ils peuvent passer d'un secteur d'activité donné à un autre.

Dans le premier sous-ensemble, la valorisation et par là la rémunération peut apparaître comme un mécanisme relativement individualisé. Dans une large mesure au moins, un individu peut chercher à valoriser son expérience ; sa mobilité personnelle sera alors la condition de sa propre valorisation. Les rémunérations sont extrêmement différenciées à l'intérieur de la profession. Dans le second sous-ensemble, c'est plus la dynamique du secteur et par là sa situation face aux différentes moda-

lités de dépenses des revenus qui est importante. En conséquence les rémunérations y sont plus resserrées. La mobilité individuelle a moins de poids. La rémunération moyenne tient donc compte de la position du service dans une sorte de hiérarchisation sociale des différents services. Les mécanismes de fixation collective des salaires y a beaucoup plus d'importance et ceci d'autant que le secteur s'est lui-même fortement organisé. Nous arrivons à la limite à un secteur où les mécanismes de fixation des revenus tend à être indépendant de la prestation individuelle ; seule compterait alors la place du service dans le système économique et donc sa valeur et la place officielle de chaque individu dans ce système.

Si les services ont des caractéristiques assez différentes dans leur mécanisme de fonctionnement du marché du travail, ils ont seulement en commun (de manière plus ou moins forte) le fait que la relation de service implique une attitude relativement spécifique du travailleur, dans la mesure où celui-ci doit intégrer dans son comportement, dans sa relation aux autres et par là dans son travail, cette notion de service. On pourrait dire alors que si les services ont des implications particulières en termes de mobilisation de la main d'oeuvre, c'est qu'ils mobilisent l'intégralité de l'individu et non seulement certains aspects de sa personne (sa capacité intellectuelle ou sa force de travail). Cette mobilisation intégrale de l'homme au travail a à la fois des conséquences sur la vie sociale de l'individu (gestion du temps, implication psychologique dans la relation) et sur les exigences en matière de compétence, qui alors n'est plus seulement une aptitude au travail, une connaissance d'un métier, une expérience accumulée, mais aussi un ensemble d'aptitudes intellectuelles surtout relationnelles, une capacité de communication. De ce point de vue, l'exigence des " emplois " de services en matière de qualité de l'homme au travail tend à devenir l'image des qualités souhaitées de n'importe quel travailleur : celui-ci devient par son comportement le garant aussi bien de la qualité de la production, de la productivité du processus et de

la durabilité de l'échange. Les exigences qualitatives des emplois de services tendent à devenir la norme sociale de tout emploi.

6.4. LA DYNAMIQUE D'ACCUMULATION

La dernière dimension qui précise la configuration des services concerne la dynamique d'accumulation et par là les choix et les formes d'investissement faits dans l'économie. Les services ont généralement la réputation d'être essentiellement des industries de main-d'oeuvre et donc par là d'être peu concernés par la dynamique d'accumulation.

Les quelques données statistiques disponibles amènent à nuancer une telle vision des services. La répartition des dépenses d'investissement selon le secteur qui réalise cette dépense nous montre une affectation croissante de l'investissement dans le secteur des services (46% de l'investissement en 1983 contre 43% en 1970, cf tableau N°20). Certes cette croissance relative peut être expliquée uniquement par la faiblesse de la dynamique de l'investissement industriel. Toutefois, les estimations du stock de capital, évalué à son prix de renouvellement (Tableau N°21) semble indiquer une croissance plus forte du capital dans le secteur des services que dans les autres secteurs de l'économie. Cette croissance est particulièrement élevée dans les télécommunications et surtout dans les services aux entreprises, sous-ensemble où sont classées les activités liées au développement de l'informatique. La ventilation de ce stock de capital selon qu'il est fait de matériel ou de construction, montre un développement assez considérable du capital matériel (multiplication par 15 de ce stock de capital pour les services aux entreprises, alors qu'elle n'est que de 4 pour l'ensemble de l'industrie). Ainsi si les services ont sans doute été un lieu de faible accumulation, pour certains d'entre eux, l'image est en train de fortement changer. Dans ce domaine également, il y a une très forte hétérogénéité du secteur des services, comme en témoigne la valeur du ratio Investissement/Valeur ajoutée calculé à partir de l'EAE

82 (Tableau N° 19). Dans une certaine mesure, les services tendent à devenir un nouveau lieu où s'effectue l'accumulation du capital. Dès lors les choix dans la forme et la qualité de cette accumulation deviennent stratégiques pour comprendre la dynamique à terme de ces activités.

Il n'est pas sûr que la dynamique d'accumulation du capital prenne exactement les mêmes formes que dans le reste de l'économie et, de manière plus précise, dans l'industrie. La question se pose en effet de savoir quelle est la place du capital dans la production du service et dans la servuction.

Un premier sous-ensemble de services n'utilisent pas le capital comme un moyen de production, au sens précis du terme, c'est à dire un ensemble d'outils, non consommables dans chaque type de production, mais multipliant l'efficacité de l'activité humaine. Dans ces services, le capital technique fonctionne beaucoup plus comme un input sur lequel et à partir duquel le service est fourni. Deux activités nous semblent fonctionner selon cette logique : les services de location, qui supposent donc la mise à disposition de moyens, les services d'hôtellerie qui permettent l'usage de moyens. En conséquence, ces activités ont pour caractéristique d'apparaître statistiquement comme étant à la fois travaillistiques et capitalistiques. Dans la réalité, la production du service lui-même, l'acte de service, est une activité essentiellement travaillistique, tandis que le service porte sur la mise à disposition de moyens matériels importants. Le développement de l'accumulation du capital dans une telle activité ne semble pas directement pouvoir se comprendre à partir des notions traditionnelles de substitution capital-travail. Au contraire même, toute accumulation du capital dans ces activités semble impliquer une croissance directe ou indirecte du travail vivant (selon la forme de la structure d'offre pour fournir le service dans le système). Dans de nombreux aspects de cette activité, le travail vivant n'est pas directement en relation avec la clientèle (c'est un travail de " derrière " de ce point de vue).

Mais il est par contre directement en relation avec l'ensemble des moyens qui sont nécessaires pour que le procès d'utilisation puisse fonctionner. Ainsi dans certains types de services, on peut dire schématiquement que le capital technique apparaît comme le support matériel sur lequel et à partir duquel le service comme acte peut être créé. Cet aspect est présent dans de nombreux services, notamment chaque fois qu'il y a une mise à disposition. On peut évoquer les exemples du cinéma, des supports matériels de publicité, des distributeurs automatiques.

Dans d'autres types de services, les moyens matériels (moyens de documentation, de classement, de tri, de copie) sont des moyens qui apparaissent d'abord comme des aides à la production du service et souvent comme des aides à la prise de décision, plutôt que comme des outils directs dans l'acte de production. Dans l'annexe sur l'automatisation des services, cette question revient plusieurs fois. A titre d'exemple, il y a une différence qualitative dans le travail postal entre une machine d'affranchissement automatique qui accomplit alors une part du service et la simulation sur ordinateur d'un placement financier. Cette simulation est essentiellement une aide à la décision et donc une aide à la relation de servuction. Nous pouvons dans une très large mesure dire que la qualité de cette relation de servuction change avec l'introduction d'un tel outil, dans la mesure où il y a une individualisation beaucoup plus grande du service (H. Minet, 85). L'automatisation-informatisation des services ne peut donc pas se comprendre entièrement à partir de la notion de substitution capital-travail. A l'évidence les transformations techniques dans les processus de traitement de l'information et leurs applications dans le domaine du traitement des chèques, des virements, des traites, des dossiers d'assurance, des commandes à distance, transforment de manière assez forte la production du service pour un même service rendu et ceci a comme conséquence une diminution du travail pour un volume d'information inchangé. Mais cette forme d'informatisation n'est pas la seule. Il existe aussi

la possibilité d'une informatisation qui permette de transformer le service rendu, d'améliorer la relation de servuction, de supprimer les tâches répétitives pour permettre aux acteurs des services de développer cette relation avec la clientèle. Il est donc relativement difficile de prévoir à court terme l'effet direct de l'informatisation en matière d'emplois. Les différentes études sur le sujet (Noyelle, Bertrand 85) conduisent souvent à des résultats assez contradictoires. Il est vrai que dans les deux types d'informatisation, celle de la production et celle d'aide à la décision, la contrainte de temps change. Si l'ordinateur permet d'offrir un service d'une autre qualité par l'individualisation des solutions proposées, c'est bien parce que le temps nécessaire à cette individualisation a changé. Dès lors rien n'indique que le volume de service sera croissant. Là aussi, l'effet de la productivité liée dans ce cas à une modification technique, ne se mesure pas bien dans ses effets quantitatifs, mais beaucoup plus dans ses effets qualitatifs, notamment dans ce phénomène de différenciation. La conséquence immédiate que l'on peut tirer est que les techniques disponibles sont potentiellement porteuses d'une autre forme de société, impliquant une diminution des phénomènes de masse où dominant les réponses indifférenciées au profit d'une plus grande différenciation. Mais rien n'indique non plus que les choix en termes d'accumulation qui seront faits aillent nécessairement dans ce sens. Les contraintes financières portant sur certains secteurs (les banques, les compagnies d'assurance), les modifications dans les formes de concurrence (développement de la concurrence internationale, modification des frontières sectorielles entre services, notamment recherche d'une fourniture d'un système de service plus complet à partir d'un seul point : association entre la distribution de marchandise, la fourniture de services bancaires, de services d'assurance, de services de tourisme, etc ..(exemple des grandes surfaces), développement des compagnies d'assurance dans de nouvelles activités, le placement, le voyage, les prêts, développement des banques

dans des activités annexes, assurance mais aussi audit, conseils techniques, voyage), les contraintes de rentabilité (prêts risqués, incertitude de solvabilité), les contraintes liées à la structure d'âge du personnel et aux situations sociales (niveau moyen des salaires, conventions collectives existantes), l'ensemble de ces contraintes peuvent induire des formes d'automatisation où c'est la rationalisation de la production, où c'est la question de la gestion et de la productivité interne de la main d'oeuvre qui dominent. Dans un tel cas, l'automatisation tendra à diminuer systématiquement le volume de travail direct, pour des services rendus sensiblement identiques. Cette logique de productivité interne cherche essentiellement à modifier en quelque sorte les conditions de rentabilité pour un marché considéré comme à peu près constant.

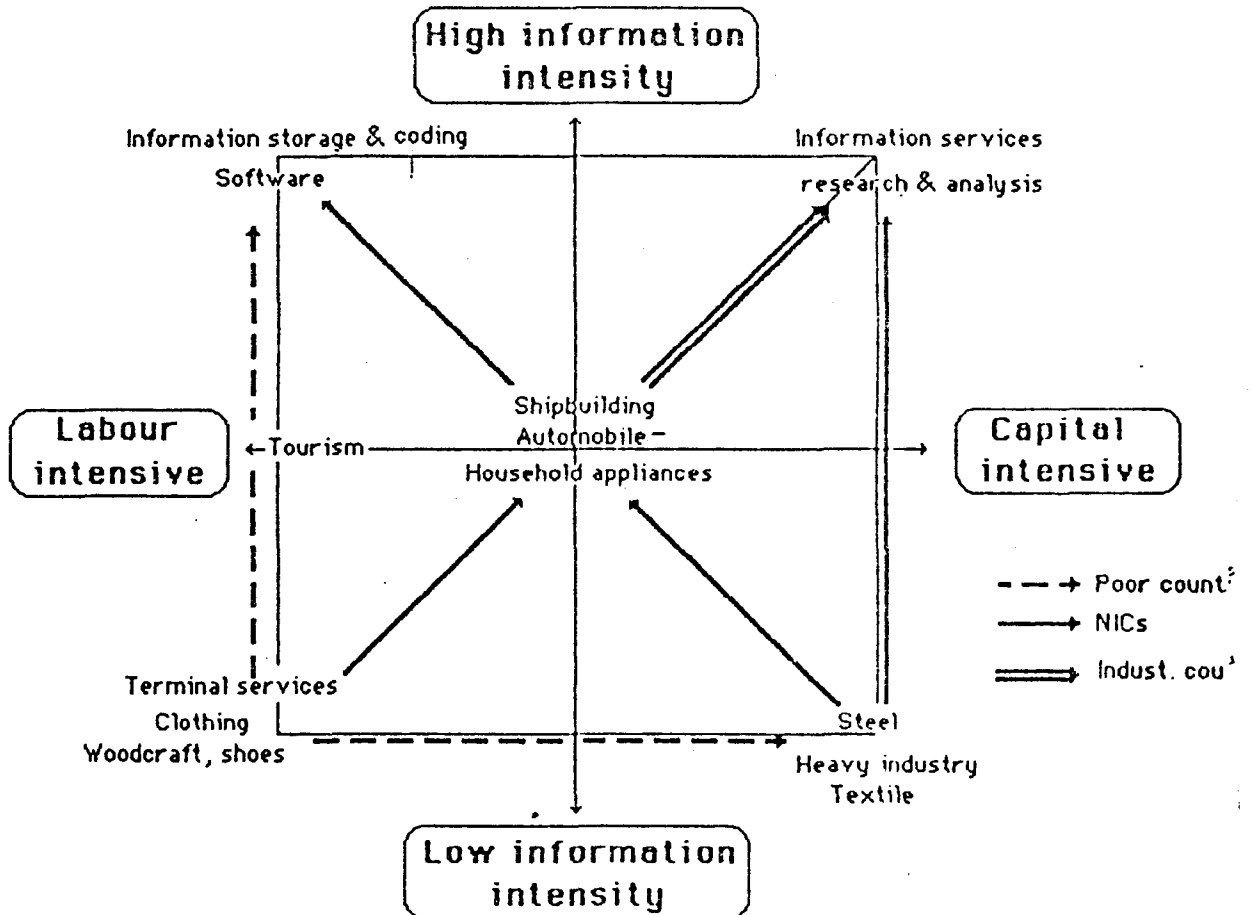
L'autre logique qui pourrait se mettre en place serait une logique de développement du marché sur la base à la fois d'une segmentation de la demande, d'une amélioration de la relation de servuction, surtout du développement d'innovations sociales (d'autres formes de prêts, d'autres formes de solidarité). Sur ces choix rien n'indique non plus que les solutions seront exactement les mêmes dans chaque pays. Toutefois les formes de relations financières qui se nouent au niveau international dans ces activités (développement des multinationales de la banque et de l'assurance notamment), les formes de la structure d'offre (engagement réciproque) impliquent sans doute que les solutions qui seront prises dans quelques grandes nations industrialisées (notamment les conséquences de la dérèglementation américaine) soient relativement similaires. Les innovations sociales locales, en marge de ce développement international, sont encore relativement timides (par exemple associations locales de mobilisation de l'épargne, (cf les " cigales ", nouvelles formes de caution, intervention des collectivités locales dans les processus de mobilisation de l'argent et de financement). Là aussi, l'évolution peut très bien conduire à une société à deux régimes, l'un extrêmement lié à l'économie internationale,

l'autre dans des formes de relations plus conviviales lié à l'économie domestique et locale.

Les choix en matière d'accumulation du capital peuvent donc déterminer des configurations des activités de services qui sont potentiellement et qualitativement différentes. Si d'une manière générale on peut faire l'hypothèse d'un développement de l'investissement dans l'ensemble des services, la forme prise par cet investissement et les conséquences qu'il aura en matière d'emplois (quantité et qualité de ces emplois), en matière de marché (développement de nouveaux services, mutations des services actuels), en matière de structuration financière des différentes activités (notamment déssectorisation des activités actuelles) sont potentiellement assez différentes. D'une certaine manière, la forme de l'accumulation dans ces activités de services est un des enjeux fondamentaux pour l'avenir des sociétés.

Dans ce domaine, comme dans d'autres, s'il y a une spécificité des services, c'est d'abord de montrer que la place du capital ne peut entièrement se comprendre à partir des analyses traditionnelles. Dans son approche sur les tendances dans le commerce international et l'investissement direct dans les services informatiques, B. Lanvin (86) montre que les activités peuvent se classer à partir de trois critères, selon qu'elles sont plus ou moins utilisatrices de travail, de capital technique ou d'informations. La place de l'information elle-même peut impliquer une situation caractérisée surtout par l'utilisation d'un travail humain ou une situation basée sur un investissement technique important. Mais la distinction repose essentiellement sur l'idée que la place de l'information en général ne peut pas être comprise de la même manière que le capital technique utilisé dans la production. A l'évidence il n'y a pas que les activités de services qui sont concernées par cette question. La question essentielle est alors celle de l'investissement immatériel et de sa relation au processus de production et au travail vivant.

Une telle problématique permet alors de montrer quelques tendances centrales dans la division internationale du travail. Le schéma suivant emprunté à B. Lanvin (86) représente ces tendances.



Data services, transnational corporations and developing countries

Source : B. Lanvin (86)

Les flèches \Longrightarrow indiquent les tendances de mutation dans les différentes activités, ceci lié à la division internationale du travail. La tendance des pays industrialisés est donc de développer des activités impliquant une intensité plus élevée en informations, tout en étant relativement utilisatrices de capital. Les pays nouvellement industrialisés tendent à développer des activités qui ont un degré plus élevé de capital, mais aussi des activités impliquant plus d'information, sur la base d'une activité essentiellement humaine (schéma \longrightarrow). Les pays pauvres peuvent soit chercher à utiliser leur avantage en main d'oeuvre (notamment en termes de coût) ou à développer les industries anciennes impliquant une maîtrise relativement faible des flux d'information mais pouvant utiliser par contre beaucoup de capital par unité produite (schéma $\text{-----}\rightarrow$).

Ainsi une des mutations centrales dans les activités économiques à l'échelle internationale est le développement de l'investissement immatériel, lié sans doute à l'information, mais aussi à la formation et à la recherche. Cet investissement modifie la forme prise par l'accumulation du capital, dans la mesure notamment où la place de l'information n'est pas strictement identique à celle qu'avaient les moyens matériels de l'accumulation. La (les) relations que cette forme d'accumulation a avec le travail vivant change, dans la mesure où une partie au moins de cet investissement immatériel doit s'incorporer dans l'homme lui-même. Il y a sans doute un potentiel de mutations dans les formes concrètes prises par l'accumulation du capital.

En même temps les sommes mises en mouvement, la nécessité d'un développement sans précédent de la formation, sous toutes ses formes, pour la maîtrise de la complexité des processus économiques deviennent un handicap nouveau pour certains pays ou certaines zones géographiques, accentuant par là la division internationale du travail.

6.5. VERS QUEL MODE D'ACCUMULATION

La question qui se pose est alors de savoir si potentiellement le développement des services est porteur, à terme au moins, d'un nouveau mode d'accumulation. De ce point de vue, la question peut se subdiviser en trois sous-ensembles. Y a-t-il possibilité de dégager une nouvelle sphère où le capital pourrait massivement s'investir et obtenir une rentabilité qui ne se trouve plus ailleurs.¹ Quel est le mode de consommation que cette accumulation suppose, quelles formes de relations sociales cette consommation doit-elle impliquer.¹ Enfin y a-t-il potentiellement place pour une nouvelle forme de mobilisation du travail vivant permettant de dégager un surplus suffisant à la fois pour permettre une croissance de la rentabilité et la mutation du mode de consommation.¹

La réponse à ces trois questions n'est pas entièrement acquise. Nous évoquerons seulement ici quelques pistes de réflexion. La situation actuelle apparaît seulement porteuse de potentialités, et les formes de réalisation de ces potentialités peuvent être assez différents selon les pays, selon la place des différentes économies dans la division internationale du travail, selon les modalités des relations sociales et des compromis qui se noueront dans chaque économie.

6.5.1. "Un nouveau mode de consommation" ?

La réflexion que nous venons de mener nous a conduit à développer l'hypothèse que la montée des services n'avait pas tant d'importance par le développement d'un " nouveau secteur " d'activité, le tertiaire, que parce que cette mutation implique une mutation de l'ensemble du système productif et implique par là une nouvelle vision de l'activité économique. Autrement dit, ce ne sont pas les services en eux-mêmes qui sont importants, ils sont importants car ils révèlent de nouvelles formes dans les relations économiques, de nouvelles questions et de nouvelles organisations des activités. L'avenir alors ne se problématise

pas à partir de l'idée de l'émergence et d'un développement de ce secteur des services, mais à partir des mutations dans l'ensemble des relations économiques.

Une telle problématique provient tout d'abord d'une définition même du service. Celui-ci nous est alors apparu essentiellement comme un procès, comme un acte, comme un mouvement. Cet acte ne prend alors sa signification que dans le système où il s'insère ; sa finalité n'est pas directement en lui-même. D'où la place du service comme un effecteur qui doit produire un effet, du service comme un servo-mécanisme qui a comme rôle d'ouvrir un système sur son environnement et donc de permettre l'articulation des différents sous-systèmes pour réaliser un objectif supérieur. Une telle conception du service ne peut se comprendre que si l'on conçoit clairement que la plupart des services ne sont pas directement dans un sens strict l'objet d'une consommation immédiate. La plupart des services sont ce que nous avons appelé des services d'intégration. Autrement dit, ils ne se conçoivent que dans la relation qu'ils entretiennent avec des objets, des biens capitaux, des personnes. Leur fonction économique est d'être des " actionneurs " permettant que la finalité du système soit réalisée. En conséquence, l'efficacité d'un service doit essentiellement se mesurer à partir de l'effet qu'il permet d'obtenir et non dans sa dynamique interne de production. Certes dans la mesure où il y a activité les deux dimensions sont nécessairement présentes. Mais la logique du service est d'être polarisée sur l'effet externe alors que la logique de la production des biens est au contraire polarisée sur l'efficacité interne du processus de production. Il y a bien là une transformation dans la perspective à partir de laquelle est perçu le service. Une telle perspective ne concerne pas seulement les services, mais aussi les biens. Il s'agit bien d'une autre vision du marché. Ceci devrait vouloir dire que le nouveau mode d'accumulation impliquera non seulement une attention plus grande au

marché (ce qui est déjà le cas) mais surtout une appréhension de l'effet de l'objet vendu, comme condition de la vente. Ceci doit signifier aussi une tendance à la singularité de la relation économique, même si celle-ci reste une relation marchande.

Une telle problématique de mutation de l'ensemble du système productif s'impose surtout à partir de l'analyse de la relation qui tend à s'instaurer à l'occasion d'une prestation de service. Nous avons appelé cette relation, relation de servuction. La question qui se posait était essentiellement de savoir si la relation monétaire qui s'instaure à l'occasion d'une prestation de service pouvait s'analyser uniquement en terme de relation marchande ou d'échange d'une marchandise contre une somme d'argent. Notre réponse a été essentiellement de montrer qu'il existait dans la sphère économique marchande une relation monétaire qui a des caractéristiques particulières, cette relation de servuction. Sa particularité tient à la fois à l'interrelation personnelle qui se noue entre les participants du service, relation d'interaction, et à la forme précise d'engagement qui s'inscrit plus ou moins fortement dans la durée. La forme précise de cet engagement tient au fait que l'effet du service ne se constate qu'au terme de l'acte et, de plus, que cet effet a une durabilité qui peut être sans commune mesure avec la durée de l'acte de service. Il y a donc dans cet engagement une particularité puisque chacun donne quelque chose, alors que l'on ne connaît pas l'effet du service. De plus cet engagement a un rôle particulier si l'on admet qu'un service ne se comprend que dans un système et qu'à partir de là il ne peut se concevoir que comme devant être reproduit avec plus ou moins de régularité, pour que le fonctionnement normal du système soit assuré. Autrement dit, la relation de servuction ne doit logiquement se concevoir que dans la durée. Cette caractéristique nous a alors conduit à montrer que la problématique de la relation monétaire, et par là de la relation de la valeur avec l'acte, tendait

à se modifier. En effet la question centrale n'est plus celle de l'équivalence à un moment donné entre ce que donne le producteur et la somme d'argent, la question est d'assurer un flux relativement permanent de dépenses, sans qu'à tout moment il y ait strictement un flux d'actes de services ; il suffit que ce flux soit présent au bon moment et que l'offreur de service soit capable de tenir au moment précis l'engagement qu'il a pris. Certes tous les actes de services n'ont pas nécessairement une logique qui s'inscrira dans un temps long. Toutefois la tendance apparaît relativement claire. Il y a, nous semble-t-il, une mutation relativement lourde du système productif. Car elle tend à modifier la question de l'articulation entre la sphère de la production et la sphère des débouchés. Il y a là une tentative de dépasser la problématique d'articulation production-débouché qui s'inscrivait essentiellement dans le court terme pour une problématique qui s'inscrit dans le long terme. Elle le fait sans avoir à anticiper le besoin concret puisqu'elle peut signifier à la limite une sorte de déconnection du flux monétaire et du flux réel. L'image de la télévision ou de services distribués par télécommunication s'est alors imposée comme l'image type d'une telle problématique. En effet, la production assure un flux continu d'images ou de services, le consommateur " prend " ou ne " prend " pas ; à la limite cela n'a pas d'importance. L'utilisateur paie une somme forfaitaire. Le revenu minimal est alors assuré. Il y a une relative indépendance entre les deux flux. Il n'y a pas, du moins dans la période du contrat d'engagement réciproque, à se préoccuper des débouchés. Certes cette image-type n'est pas généralisée (ni même généralisable), mais elle tend néanmoins à s'imposer. Dès lors, on peut comprendre comment le système productif peut s'organiser, non pas autour des services ni autour des biens, mais autour d'un système où biens et services sont dans des relations de complémentarité dans la durée. Un schéma alors relativement précis peut se mettre en

place : la base du système serait l'achat de biens par l'utilisateur puis tendrait à se développer un ensemble de relations monétaires autour de la question de l'utilisation de ces biens (de ces biens et services). En effet une des mutations centrales de l'activité économique nous est apparue dans le développement d'une sphère monétaire nouvelle, ce que nous avons appelé le procès d'utilisation. Ce mouvement a toujours existé, mais il est resté en grande partie hors de la relation monétaire, dans le domaine de l'économie privée ou plutôt, pour reprendre l'expression de Braudel, dans le domaine de l'économie domestique. La nouveauté de la mutation actuelle, c'est en partie la transformation ou plutôt l'insertion de cette sphère dans l'économie marchande. Dans une très large mesure on peut dire que le développement de l'économie s'est fait historiquement par l'extension de l'économie marchande dans des sphères où la relation marchande n'existait pas, extension géographique dans certaines périodes, extension dans la sphère de la consommation de biens pour la satisfaction des besoins élémentaires, extension dans le développement des biens d'équipement (ménagers et industriels), permettant de se produire à soi-même le service, aujourd'hui extension dans la sphère de l'utilisation des biens et dans la recherche d'un développement systématique de cette utilisation.

Ce mouvement très général du capitalisme impliquerait alors une mutation qui permettrait l'apparition et surtout le développement d'un nouveau type de débouchés, permettant une autre manière de rentabiliser le capital investi. La particularité de ce " nouveau " mode de valorisation à partir de la sphère d'utilisation est de supposer que le processus d'utilisation s'inscrit dans le temps. Pour qu'un tel processus se mette en place, il devient alors nécessaire que se développent des services tout à fait particuliers, nous les avons appelés services de création. En effet, le processus d'utilisation ne s'inscrira dans la durée que si l'utilisation est en permanence renouvelée, si elle

implique un flux de production continue. Dès lors on conçoit que les services de création aient dans une telle problématique une fonction fondamentale. Il s'agit à la fois d'une activité de création, de nouveauté et d'une activité d'éphémère. Le renouvellement du processus d'utilisation suppose en effet que la consommation soit destructrice de manière à renouveler en permanence cette consommation. Ce qui à l'extrême est " l'absurdité " du mode de consommation fordiste, basé sur le développement de l'équipement des ménages ou des industries, c'est que les biens sont durables et que leur renouvellement ne peut s'effectuer que dans des intervalles relativement longs. Tant que tous les groupes sociaux et que tous les segments de demande ne sont pas équipés, il y a encore possibilité d'un développement. Mais à partir du moment où le marché est potentiellement couvert, la durabilité de l'équipement devient problématique. Les tentatives de renouvellement accéléré, d'obsolescence contrôlée des équipements ne sont sans doute que des palliatifs ; elles n'assurent pas un débouché certain dans le temps. On comprend alors pourquoi la tentative de transformer la sphère d'utilisation en une nouvelle sphère marchande, permettant de valoriser les capitaux investis dans une période longue, tend à s'imposer comme nouvelle logique de développement. Le développement de ce procès d'utilisation peut alors s'analyser comme la condition première d'extension des marchés ; ceci nécessite un processus d'innovation pour découvrir l'ensemble des possibilités dans ce domaine. Déjà le développement de tous les services autour de la maintenance entre dans cette tendance, mais l'utilisation des produits liés à l'informatique semble élargir encore les possibilités du marché. Ainsi la condition du développement d'une nouvelle sphère dans les débouchés apparaît potentiellement remplie. L'enjeu nous semble bien être la " monétisation " d'une nouvelle sphère, l'ouverture d'une " nouvelle frontière " ou pour reprendre l'expression de Nusbaumer " une nouvelle donne ".

Cette nouvelle frontière ne signifie pas une explosion ou une croissance ininterrompue du tertiaire. Nous avons souligné comment beaucoup de services, ceux sur les biens (ou les personnes), n'avaient pas une autonomie de développement. L'enjeu de cette nouvelle sphère est d'une part la monétisation et la privatisation de certains services publics (santé et enseignement surtout), et d'autre part le développement des services de conception de produits immatériels se diffusant grâce à l'introduction et au développement de nombreux matériels d'équipement et à la création d'infrastructure. Cet ensemble (équipement - infrastructure - service) apparaît porteur d'un " nouveau débouché ". L'enjeu se situe d'emblée à l'échelle internationale. Ceci peut conduire à la recherche d'une nouvelle norme de consommation.

6.5.2. Un " nouveau système d'offre "

Si donc on peut faire l'hypothèse que se cherche un nouveau type de débouchés, il est aussi fondamental de comprendre qu'une telle mutation implique à terme un nouveau mode d'organisation de l'offre de service. Il nous est alors apparu que des modes nouveaux d'organisation se développaient, et ceci aussi bien dans la division interne du travail que dans la division sociale du travail. La relation de servuction implique en effet une forme de mobilisation du travail qui nécessite un engagement plus fort de chaque individu ; la relation de servuction est aussi une relation interpersonnelle, elle ne s'inscrit pas nécessairement dans une division du travail très parcellaire. Elle implique plus ou moins fortement que chaque acteur du processus de production ait une connaissance de la totalité du service à remplir. Elle implique surtout que la productivité interne de cette production dépende à la fois de chaque acteur de la production et de chaque utilisateur du service. Certes cette interdépendance de la productivité et des acteurs est plus ou moins forte selon le type de services, mais elle est une

des caractéristiques des services. Les moyens de production n'ont pas alors tout à fait la même place dans ce type de processus, soit parce qu'ils sont la base sur et à partir de laquelle le service comme acte se construira, soit parce qu'ils ont un rôle indirect d'aide à la décision. En conséquence la productivité interne du service dépend fortement de l'attitude et de l'efficacité de l'homme, qu'il soit le producteur ou l'utilisateur du service.

Cette relation de servuction implique aussi des formes de division spatiale du travail où les différents établissements obéissent à des exigences de proximité et ne sont pas organisés selon le principe de spécialisation. Mais surtout l'offre de service, et ceci d'autant plus que l'engagement de servuction porte sur une période longue, tend à s'organiser selon la mobilisation de plusieurs activités en même temps, les unes complémentaires, les autres de nature semblable. Cette forme particulière de la structure de l'offre implique des formes spécifiques de concurrence : les différentes activités ne peuvent pas uniquement se comprendre à partir d'une situation d'oligopole. Il y a dans la forme de cette structuration de l'offre une solidarité à terme des activités. Cette organisation suppose aussi un mode de circulation de l'argent et de répartition de l'argent entre les différentes entreprises qui sont parties prenantes à la création du service et à l'engagement qu'implique ce service. En conséquence la valeur ajoutée créée à un endroit, à un point du système est fortement dépendante de l'activité des autres. La productivité interne d'une activité donnée n'est pas du ressort de cette seule activité. En conséquence la productivité doit être conçue au niveau d'ensemble du système et non au niveau micro économique de chaque acte, pris indépendamment.

Mais surtout cette forme de structuration de l'offre implique des modes de circulation de l'argent selon ce que nous avons appelé le principe de covalence. La répartition de l'argent n'est pas nécessai-

rement corrélée à chaque instant à l'activité de chaque unité de production, à chaque acte de production. La contrainte de l'engagement est une contrainte à la fois de durée et d'efficacité au moment même où le service devient nécessaire. Dès lors il peut y avoir une répartition de la valeur entre les différentes unités présentes, les différents capitaux à rentabiliser, qui ne soit pas strictement déterminée par le court terme ; il devient fondamental que sur la période de l'engagement chaque activité de service puisse intervenir au moment où cette intervention est nécessaire et ceci " sans compter ". Autrement dit, analysé du point de vue de la structure, il y a une tendance à déconnecter le flux monétaire qui doit assurer la valorisation de chaque activité et le flux réel de services, correspondant à l'ensemble des actes nécessaires. La relation de servuction, dans sa spécificité, a conduit à mettre en place des structures d'offre qui tendent à s'adapter à cette relation.

Dans la mesure où l'on peut faire l'hypothèse qu'une des mutations de l'ensemble du système productif va vers une prise en compte nouvelle de la question des débouchés à long terme, on peut alors se demander si une telle mutation n'impliquera pas à terme des modifications dans les formes mêmes de la concurrence et ceci dans tous les secteurs de l'activité économique. Déjà les organisations à l'exportation peuvent fonctionner selon un tel principe. Dans l'activité industrielle, une telle mutation impliquerait des transformations dans les relations interindustrielles, notamment dans les relations de sous-traitance; certains ont évoqué à ce propos la notion de cotraitance, voulant manifester par là l'engagement réciproque qui se noue entre deux partenaires sur une période longue.

Ainsi à la fois la logique de la demande et celle de l'offre tendent à structurer d'une manière nouvelle l'ensemble du système productif, en nouant d'un côté une logique d'engagement vis à vis de l'utilisateur

et en le rendant plus actif dans la production et de l'autre une logique de co-responsabilité entre les différents offreurs de service. Dans cette mesure la relation de servuction tendrait à imposer sa loi à l'ensemble du système.

6.5.3. La question de la rentabilité

Cette tendance à l'articulation entre l'émergence et le développement de nouveaux débouchés et une nouvelle forme d'organisation de l'offre pose la question des conditions de rentabilité. Deux aspects seront brièvement évoqués : le fractionnement du capital et l'allongement du processus de production.

6.5.3.1. Le fractionnement du capital

L'extériorisation de certains services n'est pas strictement équivalente à la réalisation interne du service, lorsqu'on se pose la question de la rentabilisation, ceci pour deux raisons. Le mouvement d'extériorisation a souvent été analysé comme la possibilité d'une amélioration de la rentabilité du capital aux moyens d'une faible rentabilisation de la fraction de capital qui réalisera cette activité externe. Cette différenciation dans la rentabilité du capital profiterait dans ce cas à la fraction de capital (souvent d'une grande entreprise) d'où est parti le mouvement d'extériorisation. Autrement dit, pour cette fraction du capital la " fonction " est obtenue pour un moindre coût économique. Toutes les activités de service sont sans doute concernées par une telle dynamique. Néanmoins les activités qui apparaissent centralement concernées par une telle situation sont celles qui soit " rationalisent " la gestion de la main d'oeuvre, soit permettent une utilisation plus longue d'un capital technique.

Mais il existe une autre logique en terme de rentabilité dans le développement de certaines activités de service. En effet le dévelop-

pement de nouvelles branches devient un lieu où les capitaux s'investissent massivement. Il y a là une restructuration de cette fraction de capital abandonnant certaines activités traditionnelles jugées peu rentables au profit de ces nouveaux sous-ensembles. Les secteurs d'activité qui sont animés par une telle tendance concernent ce que nous avons appelé plus haut le système infrastructure - équipement - service, mais aussi l'ensemble du système de santé et l'essentiel des activités de travail intellectuel. La mobilisation du capital dans ces exemples tend de plus à se faire d'emblée à l'échelle internationale.

Ainsi le fractionnement en unités distinctes dans le service conduit à un approfondissement de la division sociale du travail, au développement de nouvelles branches (Vernières 85 et 87), ce qui, non seulement permet la valorisation de certaines fractions du capital par sous-valorisation relative d'autres fractions, mais aussi fait apparaître de nouveaux lieux d'accumulation porteurs de forte rentabilité.

6.5.3.2. Allongement du processus de production

Le second aspect concernant les conditions de rentabilité doit s'analyser à partir de l'allongement du processus de production proprement dit. En effet la tendance centrale dans l'évolution des services, même si elle ne concerne pas tous les services, consiste à retarder ou à diminuer relativement ce que nous avons appelé le processus de servuction. Cette tendance signifie d'une part déconnection entre l'activité de production et l'activité de servuction, ceci aussi bien d'un point de vue temporel que spatial, d'autre part rationalisation et allongement de l'acte de production. Par analogie on peut évoquer le développement historique qui s'est passé dans le domaine de la satisfaction des besoins alimentaires. C'est bien le même besoin, dans sa généralité, qui est satisfait à la fois dans de nouvelles conditions de débouchés, mais surtout dans de nouvelles conditions de production.

La tendance à l'industrialisation de certains services, l'introduction de nouveaux moyens de diffusion des services permettent un tel allongement. Celui-ci est sans doute la condition objective pour le développement d'une productivité dans l'activité de service qui soit indépendante de l'utilisateur du service. Ainsi l'acte de servuction ne sera plus (ou sera moins) une contrainte en termes de productivité, tout en conservant l'avantage de la logique du service rendu.

La question qui reste est de savoir si une telle tendance est la seule, ou si au contraire d'autres tendances peuvent émerger. Dans une très large mesure, la relation de servuction peut être analysée comme complémentaire et comme contradictoire à la logique de la marchandise. Elle est complémentaire dans la mesure où elle apparaît comme une tentative de dépassement de la logique marchande stricte, dépassement car elle inscrit la relation monétaire dans la durée et car elle permet de se libérer, partiellement, de la contrainte des débouchés à court terme. Un tel dépassement peut bien alors apparaître comme une tentative de sortie de crise. Mais une telle logique est aussi contradictoire par rapport à la logique marchande. Elle implique en effet une contrainte particulière et par là un coût économique particulier lié à cette relation de servuction. Ce coût peut s'analyser soit à partir des exigences liées aux conditions de proximité, de présence de l'utilisateur, d'unicité de chacune des relations, soit à partir des questions de productivité. Cette logique suppose aussi que la valorisation individuelle de chaque fraction de capital sera moins différenciée, dans la mesure où la relation monétaire et la relation de covalence impliquent une répartition de la valeur. Ainsi l'on voit que la recherche d'une valorisation à court terme du capital se conçoit mal dans une logique de servuction. Dans une très large mesure la logique de servuction se comprend comme une forme de placement long où la rentabilité moyenne est sans doute plus facile, mais où elle risque

aussi d'être plus faible.

Dans une très large mesure chaque entreprise de service semble être concernée par cette double tendance, L'une serait de transformer la logique de production des services en une logique de production de marchandises. D'où la recherche de procédés qui s'apparente à un mouvement d'industrialisation des services, notamment recherche d'une division technique du travail plus spécialisée et plus parcellaire, recherche d'un investissement en moyens de production permettant de déconnecter le niveau de productivité de la seule efficacité du producteur et de la présence de l'utilisateur, recherche d'une relation économique à court terme, mais permettant une reproduction de cette relation, sans engagement au delà de la livraison de la marchandise. Nous avons dit comment une telle logique passait par une forme de matérialisation, impliquant la livraison d'un support " physique " réel démontrant par cette livraison la fin du contrat. L'apparition de nouvelles techniques (self-service automatique), de nouveaux supports (bande, puces, etc...) permet et permettra de développer une telle logique de marchandise. L'autre tendance est par contre de développer le côté servuction, d'instaurer et de développer la logique de la fidélisation et de la relation à long terme. Elle implique aussi un processus de production extrêmement souple, des " produits-services " sans cesse renouvelés et adaptables aux exigences de la clientèle. Actuellement chaque entreprise de service apparaît en quelque sorte confrontée à un tel choix. La solution choisie ne nous semble pas relever d'abord de critères techniques ou sectoriels. Notamment les choix peuvent être assez différents à l'intérieur d'un secteur. Les facteurs explicatifs apparaissent plus tenir à l'expérience de l'entreprise et à la forme de savoir-faire qu'elle a su développer, à sa place dans le système de concurrence (une entreprise qui a un rôle de leader sur un marché donné à partir de produits innovants pourra " négliger " l'aspect ser-

vuction).

6.5.4. CONCLUSION

Pour postuler l'émergence d'un nouveau mode d'accumulation, il ne suffit pas de montrer que tend à émerger une nouvelle logique d'articulation entre la production et les débouchés et une nouvelle structuration de l'offre pour s'adapter à l'exigence de la servuction ; il est aussi nécessaire de postuler l'émergence véritable de nouveaux débouchés. Et ceci se problématise à la fois autour de la question des revenus et de la question des besoins. La question des revenus est sans doute dominante à court terme, tandis que celle des besoins est plus fondamentale et s'articule sur le long terme. La situation de crise économique actuelle, la stagnation ou la faible croissance réelle du revenu national, la croissance des prélèvements obligatoires, les charges croissantes d'amortissement du capital, les charges financières croissantes liées à la fois à la croissance des dettes financières et au niveau des taux d'intérêt, bloquent l'évolution du pouvoir d'achat, impliquant même dans certains pays, pour certains groupes sociaux, une contrainte de plus en plus forte de survie ou de satisfaction des besoins les plus élémentaires. Une telle tendance sur le revenu réel ne peut que rendre difficile une mutation du mode de consommation dans le sens d'un développement de ce que nous avons appelé le procès d'utilisation. Une nouvelle croissance du revenu réel devient donc une des conditions nécessaires pour la mise en place véritable d'un nouveau mode d'accumulation. Cette croissance du revenu réel ne pourra provenir que d'un gain de productivité au niveau d'ensemble du système et à des niveaux sectoriels. Les services sont directement concernés par une telle question, au moins pour deux raisons. Nous avons souligné plus haut combien les prélèvements obligatoires, pour financer deux types de services aux particuliers, l'enseignement et

la santé, étaient aujourd'hui un handicap à la mise en place d'un nouveau mode de consommation. Toute mutation dans la production et la productivité de ces types de services a à terme des incidences importantes pour l'évolution du revenu réel disponible. Il ne s'agit pas de satisfaire d'une manière plus faible ces besoins ; il s'agit de les satisfaire dans une diminution de leur coût social et dans une amélioration de leur efficacité sociale. A cette condition alors, un surplus de revenu disponible pourra apparaître. La seconde raison tient à la faiblesse des gains de productivité dans l'ensemble des activités de service, faiblesse pesant sur la productivité moyenne du système productif. Même si cette faiblesse n'est pas une donnée observable dans toutes les activités de services il est vrai que les contraintes de la relation de servuction impliquent des coûts spécifiques. La question est donc alors de savoir quelle mutation dans l'offre permettra un regain de productivité dans les services, comme dans l'ensemble du système productif. La plupart des analyses actuelles sont souvent relativement pessimistes, que ce soit en raison du coût croissant de l'information ou de la difficulté à faire croître la productivité dans certaines activités. La situation ne nous est pas apparue nécessairement aussi difficile et ceci pour plusieurs raisons.

La première est sans doute la plus fondamentale, elle concerne les conditions de mobilisation du travail humain. Les services sont là aussi révélateurs de tendances nouvelles où l'homme a une place directe plus importante, ceci est nécessairement lié à la relation de servuction. Dans cette mesure les services impliquent une motivation et une responsabilité nouvelles de l'homme au travail ; ceci peut être à terme une source nouvelle de productivité. Toutefois il est clair que ceci suppose pour être pleinement efficace une mutation dans l'ensemble des relations sociales et spécialement dans les rapports de production. Les solutions seront sans doute assez différentes selon chaque

nation. La forme prise par la mobilisation des jeunes chômeurs (emplois précaires et marginalisation ou partage différent du travail et du temps de travail), la forme prise par la détermination du rapport salarial (notamment critères dans la fixation des salaires, hiérarchisation et valorisation des différentes tâches), la forme prise par l'intervention de l'Etat (développement d'un marché du travail plus concurrentiel sans protection sociale ou émergence de nouvelles institutions et de nouvelles solidarités) sont des choix assez fondamentaux pour permettre ou non une nouvelle mobilisation du travail humain dans des conditions sociales acceptables. La société qui saura réorganiser la fonction sociale du travail, comme condition nécessaire à la création de la richesse, pourra alors retrouver une nouvelle productivité sociale du travail. Les expérimentations qui peuvent se faire dans certains types de services sont révélatrices, soit de tendance à une rationalisation plus forte de l'utilisation du travail humain (flexibilité horaire, annuelle, changement de tâches, recherche de polyvalence, définition plus stricte de chaque tâche, multiplication des emplois réalisés par une seule personne pour obtenir un revenu normal), soit de tendance à une responsabilisation plus forte de chaque individu (direction par objectif, intervention dans des équipes polyvalentes, contact avec la clientèle) impliquant un moindre contrôle des résultats immédiats de l'activité au profit d'un engagement sur une plus longue période. Il y a dans certaines nouvelles formes de mobilisation du travail humain une potentialité qui pourrait permettre au système de retrouver un niveau social plus élevé de la productivité du travail.

La seconde raison tient aux conditions même de structuration de l'offre. La tendance à une plus grande séparation de l'acte de production du service et de l'acte de servuction, liée notamment au développement de nouvelles techniques, peut aussi impliquer des gains de productivité ; mais surtout la forme nouvelle d'organisation de l'offre

au moyen de nouvelles organisations des relations interentreprises, à partir d'une complémentarité, d'un engagement à plus long terme et d'une forme différente de répartition de la valeur, peut être capable de mobiliser de manière différente les différents capitaux quelle que soit la forme sociale de cette mobilisation. La mutation dans les formes de la concurrence peut éventuellement permettre une autre forme de division du travail qui peut potentiellement faire preuve d'une plus grande efficacité. On voit sans doute plus clairement que la montée des services ne veut pas dire nécessairement société faiblement productive. Mais il est clair aussi que cette société ne sera productive que si elle est capable d'imaginer et de créer de nouveaux rapports sociaux, que ce soit dans les rapports de l'homme au travail, dans les rapports travail-capital, dans les rapports intra-capital. Si un mode d'accumulation nouveau se met en place il suppose certes des conditions nouvelles de productivité, mais aussi et surtout des rapports sociaux permettant une meilleure valorisation du travail humain.

Si la croissance du revenu réel est une condition importante pour la mise en place d'un nouveau mode d'accumulation, il est encore nécessaire que soit assurée la mise en place d'un nouveau mode de consommation basé sur une solution nouvelle à la satisfaction des besoins. La plupart des analyses que nous avons évoquées sont assez pessimistes sur la possibilité d'un développement autonome d'une nouvelle forme de consommation basée sur des services. Trois grandes fonctions générales peuvent apparaître aujourd'hui comme la base d'un développement d'une nouvelle norme de consommation : il s'agit de la question de la santé, de l'enseignement et de l'éducation, de l'utilisation du temps libre. Lorsque nous disons qu'il s'agit d'une fonction générale, cela signifie que la forme concrète de la norme de consommation n'est pas entièrement déterminée ; elle peut prendre des formes relativement différentes selon les choix sociaux et les orientations de l'offre.

En évoquant l'hypothèse d'un développement du procès d'utilisation, comme lieu où des relations monétaires pourraient potentiellement permettre le développement d'activités de services, nous postulons alors que la réponse nouvelle à ces trois fonctions pourrait passer à la fois par le développement de biens d'équipement utilisés soit directement par les ménages, soit par les organisations produisant les services, et le développement de services permettant de développer l'utilisation de ces équipements. La réponse n'est donc pas uniquement en termes de services, elle est d'abord dans une extension de la sphère monétaire, condition d'une extension de marché ; elle est aussi dans le développement de ce flux de service continu permettant d'assurer un débouché régulier et d'induire un flux monétaire qui tend à se développer dans la durée. Ces services sont d'abord, avons-nous dit, des services de création de produits immatériels à fort contenu culturel ou de loisir concernant surtout la fonction d'enseignement et d'utilisation du temps libre. Ce sont aussi des services d'apprentissage dans l'utilisation de ces divers équipements, ce sont enfin des services d'entretien et de maintenance. L'organisation de ces services selon une logique d'offre que nous pouvons appeler " en réseau " à partir d'un développement de l'infrastructure de télécommunication impliquera probablement la mobilisation de tout un ensemble d'activités séparées géographiquement, concurrentes entre elles, tout en ayant des aspects de complémentarité. La potentialité du développement de ce que nous avons appelé le procès d'utilisation ne concerne pas que les ménages; dans la réalité ce sont tous les types d'utilisation qui sont concernés. Dans une très large mesure cette utilisation est une manière de concevoir, de traiter de l'information.

La mise en place d'un tel mode de consommation suppose aussi une nouvelle organisation du temps social, car le développement du procès d'utilisation implique une autre répartition entre temps de travail

et temps libre.

Dans une très large mesure, la solution des problèmes de chômage dans les pays industrialisés passe sans doute par une diminution du temps de travail (journalier, annuel ou pour l'ensemble de la vie). Cette diminution du temps directement rentable pour la production peut tendre alors à être récupéré pour devenir un temps rentable en terme de consommation. Les solutions concrètes adoptées seront sans doute assez différentes selon les différentes logiques sociales, la répartition des revenus et les formes institutionnelles d'intervention de l'Etat.

Il n'y a sans doute aucune certitude dans la période actuelle qu'un tel mode d'accumulation se mette en place. L'ensemble des conditions nécessaires sont suffisamment nombreuses pour que cette mise en place soit lente ; la possibilité d'une nouvelle croissance du pouvoir d'achat est de ce point de vue tout à fait fondamentale. Néanmoins, il semble clair que dans l'ensemble du système se cherchent de nouvelles conditions d'articulation production-débouchés, le développement du procès d'utilisation et de la relation de servuction pourrait assurer alors cette nouvelle articulation. Il est sans doute encore plus difficile de dire si une telle logique assurera à terme des emplois en nombre suffisant et des emplois de qualité satisfaisante. Le risque d'une société duale, en matière d'emploi, est sans doute réel : il peut conduire à une société plus inégalitaire et plus conflictuelle. Mais tout n'est probablement pas déterminé, les exigences de la relation de servuction peuvent aussi conduire au développement d'emplois plus complets, à des nécessités de nouvelles qualifications et à la mise en place de processus de formation.

Si la mise en place d'un mode d'accumulation où le procès d'utilisation prend une place croissante peut s'envisager, rien ne dit non plus qu'au niveau international il y ait une nette répartition des

différentes activités selon le schéma d'une forte localisation de la production des services là où existe l'utilisation. Si traditionnellement la condition de proximité était une des caractéristiques des services, les nouvelles techniques de communication et surtout le développement des activités de création de produits immatériels, liés à des aspects culturels, devant être reproduits et recréés régulièrement pour assurer le flux continu du procès d'utilisation, peuvent à terme permettre des localisations de la production des services, comme de leur conception, selon des critères différents ; ceci est vrai aussi bien pour la fabrication des logiciels, des programmes de télévision, des enseignements par informatique que des parcs de loisirs. Il est clair aujourd'hui que l'ensemble des activités de services sont un des enjeux de la nouvelle division internationale du travail. Dans cet enjeu, ce ne sont pas seulement les services liés à la consommation ou les services liés à l'utilisation des équipements qui sont concernés. Ce sont d'abord les services que nous avons appelés d'intellection qui ont comme fonction fondamentale de préciser les règles de fonctionnement du système économique à l'échelle de la planète, de concevoir les principes mêmes de direction du système, d'imposer les normes socio-économiques conduisant à la norme sociale de production. L'ensemble de ces services s'articulant à la fois aux conditions financières et technologiques du système, sont amenés à être gérés aujourd'hui au niveau planétaire. Ils sont l'objet d'un contrôle systématique de la part du capitalisme international. Il s'agit bien d'assurer à la fois une nouvelle cohérence dans le système économique mondiale et une nouvelle possibilité de rentabiliser les capitaux investis.

Ainsi, que ce soit au niveau de chaque espace national comme au niveau international, que ce soit dans la norme de consommation comme dans la norme de production, les services sont aujourd'hui un nouvel enjeu économique, non pas tant comme secteur d'activité qui s'opposerait

au secteur industriel, mais surtout comme partie prenante des nouvelles conditions économiques générales.