

C H A P I T R E V I I

CONCLUSION :

VERS UNE ECONOMIE DE LA SERVUCTION

7.1. LE CONCEPT DE SERVUCTION

7.2. L'ECONOMIE DE LA SERVUCTION

7.3. ECONOMIE DE LA SERVUCTION ET CAPITALISME

CHAPITRE VII

CONCLUSION

VERS UNE ECONOMIE DE LA SERVUCTION ?

L'analyse de l'évolution des services, de l'importance quantitative et qualitative qu'ils ont pris dans l'économie actuelle nous a amené à mettre au centre de cette analyse le concept de servuction. En effet l'enjeu fondamental de l'évolution actuelle n'est pas le développement d'un troisième secteur économique qui prendrait le relais de l'industrie et de l'agriculture, ce n'est pas non plus exclusivement dans l'activité des services que les mutations sont en mouvement. C'est l'ensemble de l'économie qui potentiellement tend à être transformée. Parler de l'économie de la servuction, plutôt que de l'économie des services, a d'abord comme finalité de lever toute ambiguïté quant à l'enjeu de la mutation. La servuction est donc d'abord une logique différente dont nous rappellerons brièvement les caractéristiques centrales. Cette logique nouvelle implique donc des mutations relativement radicales dans l'économie, Ces mutations peuvent apparaître comme un potentiel de développement. Mais se pose alors la question de savoir comment le mode de production capitaliste, comme forme sociale dominante de l'activité économique, peut aujourd'hui s'emparer de ce potentiel, le transformer ou lui donner une forme adéquate pour permettre un redéploiement du capital. Dans quelle mesure la logique de servuction est-elle contradictoire avec la logique de rentabilisation?

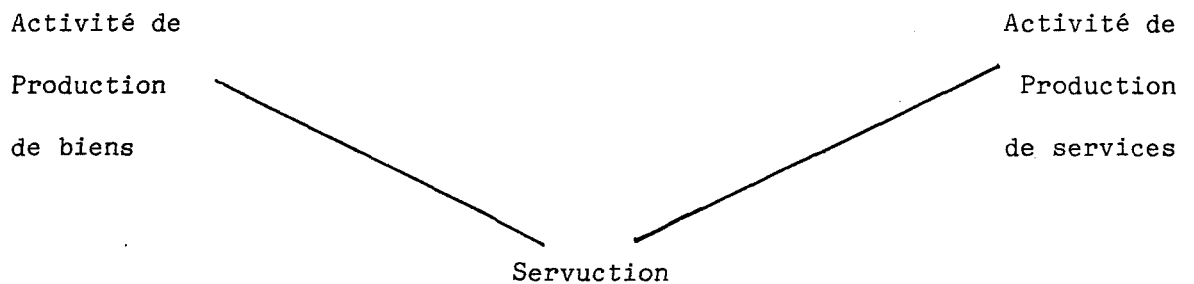
7.1. LE CONCEPT DE SERVUCTION

Si l'apparition du concept de servuction est historiquement articulée à l'analyse des services, sa signification est plus large qu'une simple application au secteur tertiaire.

Sous un premier aspect le concept de servuction signifie que les services ne se produisent pas immédiatement comme les biens. La raison tient

d'abord au fait que le service est un acte qui met en relation. De ce point de vue il est radicalement différent du bien. Si celui-ci suppose qu'il y ait un acte, un processus de production, ce processus a un objectif qui est le résultat de la production, le bien lui-même. La finalité du processus de production peut se concevoir comme étant dans le bien lui-même. Le service n'a pas de ce point de vue une finalité en lui-même, mais dans les effets qu'il a. Le service est dominé dans sa logique par ce que nous avons appelé le service rendu. Dès lors, la servuction peut aussi apparaître comme dépassant la logique du bien et de ce point de vue la logique de la servuction tend à concerner toutes les activités économiques. En effet le bien (quelque soit la forme de sa production) doit aussi rentrer dans une relation et a également des effets sur l'utilisateur de ce bien.

Ainsi l'économie des biens peut être incluse dans l'économie de la servuction. Cette inclusion tend ailleurs à conduire à des stratégies de management cherchant à développer les entreprises dans des associations de plus en plus grandes entre biens et services ou services et biens (Eigliier P., Langeard E. 87)



De ce point de vue les activités dans le passé auraient été plutôt caractérisées par la séparation nette entre activités de biens d'un côté et activités de services de l'autre. La tendance actuellement irait plutôt vers une association et une complémentarité entre biens et services, la manière de rentabiliser les biens consistant à développer des services en complémentarité du bien, la manière de rentabiliser les services était d'introduire dans la vente la présence de biens.

Mais cette complémentarité (ou cette recherche de complémentarité) ne signifie pas qu'il y ait une indistinction, elle doit plutôt être conçue comme une unité contradictoire de deux logiques apparentes. La logique des biens est d'abord une logique de production, de reproductibilité, de normalisation, celle des services est d'abord une logique de relations, de singularité.

Le concept de servuction renvoie aussi au fait que le bénéficiaire, l'utilisateur a une place dans la production. De ce point de vue aussi la différence est relativement radicale. La servuction est un autre regard sur l'économie, il s'agit du point de vue de l'utilisateur. En conséquence toute activité peut être perçue des deux points de vue, celui de l'offre et de la rationalisation de cette offre, celui de l'utilisateur et de l'effet que cette offre aura potentiellement sur cet utilisateur. Il y a là un champ relativement nouveau pour l'étude économique cherchant à mesurer l'effet du bien ou du service. Les activités de service comme processus de production sont soumises à la question de leur productivité, mais la logique de l'effet tend à déplacer la perspective. Et de ce point de vue les services, comme activités distinctes, comme acte qui n'a sa signification que sur le bien ou le système dans lequel il s'insère, sont particulièrement concernés par cette question. D'où l'idée d'un déplacement de la question de la productivité à celle de l'effet immédiat ou différé du service.

Le concept de servuction n'a pas seulement de l'importance dans sa généralité, mais aussi dans la relation qui tend à se nouer entre la servuction et la circulation monétaire. Il s'agit ici tout d'abord d'un aspect plus restreint. En effet, le concept de servuction concerne de multiples aspects de la vie humaine et ne suppose pas nécessairement une activité dominée par la monnaie. La " sphère de la servuction " concerne d'abord l'aspect du service rendu et son domaine est celui de l'ensemble des relations qui se nouent. Ou encore, pour dire la même chose d'un autre point de vue, la servuction c'est la sphère de la relation, qui peut exister

en dehors, à côté, en plus de la relation marchande traditionnelle. Dans de nombreuses activités marchandes, l'aspect relation, complémentarité, interaction existe, même si l'aspect monétaire domine ou occulte cette relation. Toutefois l'introduction d'une relation monétaire en corrélation avec l'activité de service conduit à montrer la relative spécificité dans cette forme de relation. En effet il nous est apparu impossible de caractériser dans le sens strict l'apparition d'une relation de service monétisée comme une relation marchande au sens strict. En effet deux aspects apparaissent relativement différents : l'un concerne la non transférabilité de la plupart des services, l'autre la question de l'engagement réciproque de deux acteurs. La plupart des services ne s'approprient pas de la même manière que les biens, et de ce point de vue, il n'y a pas dans le domaine des services nécessairement exclusion des autres acteurs. Les caractéristiques dépendent très fortement de la relation que chaque service entretient avec la matérialité et nous avons montré que cette relation était multiple. Mais alors l'appropriation du service ne pourra s'effectuer qu'avec l'appropriation du bien sur lequel le service porte. De plus, dans certains services, le " stock " de service à la disposition n'est pas altéré par l'utilisation ou même la privation de ce service, il s'agit par exemple des résultats de la recherche et développement ou de l'information. Si le brevet est un mécanisme d'appropriation d'un tel résultat, le brevet n'est qu'un artifice juridique et il ne se confond pas avec le résultat de la recherche.

De même, l'engagement du service est relativement spécifique, puisque l'effet même du service ne sera connu qu'une fois le service terminé, ce qui implique un engagement de la part de l'utilisateur.

Mais l'engagement est aussi spécifique de la part de l'offreur, il l'est pour plusieurs raisons. Car l'offreur ne connaît pas les conditions concrètes dans lesquelles se déroulera l'acte de service, mais aussi car la place de l'utilisateur peut être plus ou moins active et par là

modifier les conditions de production du service. Enfin certains services sont nécessairement impliqués dans des relations longues ou dans des relations dont l'effet se poursuit sur une période longue.

En conséquence, nous sommes amenés à postuler que la monétisation de la relation de servuction ne signifie pas relation marchande stricte. Il y aurait place alors ^{pour} une relation monétaire spécifique que nous avons appelée relation de servuction, relation marquée par un engagement à réaliser un acte, impliquant une certaine temporalité.

7.2.L'ECONOMIE DE LA SERVUCTION

S'il se pose aujourd'hui la question de l'émergence et du développement d'une économie de la servuction, c'est lié au déplacement relatif au sein des économies industrialisées des activités et des effectifs. Ce déplacement nous est apparu se centraliser autour de deux aspects qui tendent à s'autonomiser dans la dynamique des entreprises : il s'agit des activités liées à la recherche et au développement et des activités liées à l'utilisation.

La première activité consiste à créer les conditions du renouvellement de l'activité et à concevoir les produits et les processus qui permettront demain de développer la demande et les conditions de rentabilisation. La seconde concerne l'introduction de la monnaie dans la phase de l'utilisation d'outils et de techniques, impliquant la création de produits immatériels permettant de développer la " consommation " de ces outils et techniques, une consommation sans cesse renouvelée. Dans un cas comme dans l'autre ce développement d'activité ne signifie pas que développement des services. Nous avons en effet montré que ce développement nécessite trois éléments complémentaires : la création et la gestion d'une infrastructure organisée en réseau permettant la mise en communication, la production et la vente d'un équipement comme condition d'accès au réseau et comme outil de l'inter-action, la production et la mise à disposition

de produits immatériels, sans cesse renouvelés. Il est évident que le développement de ces deux types d'activités est aujourd'hui rendu possible grâce à l'apparition des nouvelles technologies alliant informatique et télécommunication. Dans une large mesure ces activités sont effectivement concernées par le développement de l'information, même si elles ne se confondent pas avec elle. Les nouvelles technologies offrent sans doute un potentiel de mise en relation qui tend effectivement à développer la capacité de relation dans le système et par là à développer ce que nous appelons la servuction.

A côté de ces deux sphères d'activité parfaitement identifiables se développent et s'autonomisent tout un ensemble d'activités variées s'articulant aux conditions de production et de vente. De ce point de vue elles sont particulièrement dépendantes et leur rôle est schématiquement de créer les conditions nécessaires au fonctionnement " normal " du système dans lequel chaque activité s'insère.

Ainsi l'ensemble de ces activités qui sont aujourd'hui en fort développement ne concernent pas directement de manière interne ce que l'on peut appeler la logique de la production matérielle. Mais elles insèrent cette logique de la production matérielle dans un ensemble plus vaste. De même que la relation de servuction a une étendue plus ample que la relation marchande au sens strict, de même que la servuction englobe les biens, le développement de nouveaux lieux d'activité englobe la production matérielle.

La question qui se pose est alors de savoir si ce développement relatif des activités est seulement la condition nécessaire à la rentabilisation de la production ou si dans cette mutation il y a un saut qualitatif impliquant que la logique de la servuction et l'ensemble des mécanismes qu'elle implique tendent à imposer leur loi. La réponse n'est sans doute pas entièrement déterminée. De plus nous avons souligné comment selon les pays, selon la répartition des revenus, selon les affrontements sociaux et leur

mode de solution, selon également la place de chaque pays dans la division internationale du travail, des configurations différentes peuvent apparaître. Toutefois, notre réponse tend à montrer que la logique de la servuction peut imposer une nouvelle logique de fonctionnement même du système. Dans cette logique, les flux monétaires tendent à apparaître comme étant plus importants que les flux réels. L'offre tend à s'organiser dans de nouveaux schémas de relation et de complémentarité, comme elle tend aussi à chercher une nouvelle forme dans la division du travail.

L'apparition et le développement de cette économie de la servuction n'a pas seulement de l'importance sur le développement relatif de certains secteurs les uns par rapport aux autres. Elle implique aussi des mutations importantes dans de nombreux domaines, mutations que nous n'avons fait qu'évoquer brièvement. Il s'agit notamment du développement de nouveaux types et de nouvelles formes dans les investissements. Si les investissements matériels continueront à avoir une place notamment en liaison avec l'infrastructure, les investissements concerneront aussi des aspects immatériels : spécialement le développement de la science et la formation des individus. Une autre mutation centrale concerne la place du travail. Si l'image type du travailleur de l'économie industrielle est l'ouvrier de transformation de la matière et si la relation centrale de ce processus est la relation de cet homme et de la machine, il y a bien tendanciellement une modification forte de la place du travail humain. Il ne s'agit pas seulement du développement du travail intellectuel comme créateur de nouveaux produits et de nouveaux processus, il s'agit aussi du travail de mise en relation. Plus qu'une société de l'information la société de demain sera sans doute une société de la communication ou de la relation. Ceci ne signifie nullement que la communication y sera plus facile, mais simplement que chaque acte ou que chaque personne sera inséré dans tout un ensemble de réseaux de communication qui seront une des contraintes essentielles à gérer. L'efficacité de l'économie se mesurera alors moins à

la capacité de gérer productivement chacune des opérations de production (ceci restera nécessaire) qu'à la capacité de s'insérer dans un ensemble de relations et à la capacité de gérer ces relations. L'efficacité viendra de l'immersion dans un ensemble, dans un système qui contrôlera l'essentiel des flux économiques.

Mais en même temps le développement de l'économie de la servuction est la recherche d'un renouvellement et d'une " individualisation " permanente des flux économiques. En cela elle peut apparaître comme une nouvelle frontière à l'activité économique. Là aussi il y a au moins schématiquement rupture avec la situation économique antérieure, dans la mesure où la logique de l'industrialisation a été centralement basée sur la logique de la reproduction, de la standardisation, conditions à l'obtention des économies d'échelle et de la productivité. L'économie de la servuction, en tant qu'elle est dominée par la logique du service rendu, est donc aussi l'économie de la singularité, de l'adaptation de chaque produit à chaque utilisateur. La recherche développement a alors comme fonction de permettre ce renouvellement permanent, et le développement de la sphère d'utilisation porte potentiellement la possibilité d'un nouveau mode de consommation, différencié, basé sur un rôle actif de l'utilisateur. En effet les nouvelles techniques de la communication peuvent aussi conduire au développement de l'acte créatif dans la communication, dans la mesure où les outils permettent effectivement une interactivité.

7.3. ECONOMIE DE LA SERVUCTION ET CAPITALISME

Si la logique de la servuction introduit une nouvelle logique économique, la question se pose alors de savoir comment ces potentialités peuvent s'affronter ou être utilisées ^{dans} la logique du mode de production capitaliste. En d'autres termes ces potentialités vont-elles recevoir une forme particulière pour permettre un nouveau déploiement du capital ou sont-elles si contradictoires avec la logique du capital que les muta-

tions actuelles impliqueront une rupture avec le mode de production capitaliste[?] L'ensemble des services a toujours été considéré comme non-productif de plus value par l'analyse marxiste et dans le cadre de ce schéma de référence théorique, le développement des dépenses de recherche et des flux d'information peut être analysé comme la condition nécessaire à une rentabilisation du capital, tout en effectuant un prélèvement de plus en plus élevé sur l'ensemble de la plus value dégagée (Cassier 86). De plus les nouvelles technologies offrent un potentiel de développement, elles constituent une avancée fantastique des forces productives et elles développent de manière radicale les capacités productives de l'homme. Mais ce potentiel apparaît modeler dans un sens particulier afin d'être subordonné à la logique du capital et de sa rentabilisation.

Dans une très large mesure on peut effectivement soutenir que l'économie de la servuction est contradictoire à la logique d'accumulation et d'extraction de plus value, mais elle est aussi une nouvelle potentialité. Autrement dit l'émergence et le développement de la logique de la servuction créent une situation où il y a à la fois remise en cause de la logique capitaliste et possibilité d'une mutation, celle-ci pouvant aussi permettre à terme une nouvelle forme d'accumulation.

La rupture existe non seulement parce que le développement des activités de services sont des " faux frais " de la production, mais aussi et surtout parce que la logique du service rendu, de l'interactivité, de la singularité ne peut permettre un contrôle rigoureux ni du travail humain, ni de l'utilisateur. Il y a de ce point de vue la nécessité d'une " libéralisation " du travail et de l'utilisateur, qui va à l'encontre de la nécessité dans le mode de production capitaliste d'une subordination du travail. En posant comme central le travail intellectuel dans la recherche développement et le travail de la relation, de l'interactivité, la logique de la servuction est alors une rupture. Si à la fois du côté du travail et

du côté de l'utilisateur, la servuction signifie créativité, il y a bien nécessité de modifier radicalement le rapport au travail et le rapport à la consommation. Dans la mesure où la logique du mode de production capitaliste s'est historiquement développé centralement à partir du développement de l'industrie, de la place de la machine comme configuration centrale du rapport capital-travail, la présence d'un autre schéma du développement et la remise en cause de l'industrie dans sa capacité à dégager de la plus-value peuvent effectivement conduire à une rupture.

Mais en même temps l'émergence et le développement de la servuction offre une potentialité à une transformation et à un redéploiement du capital en donnant une forme spécifique à ce développement. Nous avons souligné comment le développement des activités autour de l'ensemble, infrastructure-équipement-service, pouvait redonner un mouvement nouveau à l'accumulation du capital, de plus une nouvelle forme d'investissement s'ouvre à l'accumulation du capital; il s'agit de tout ce qui concerne l'investissement immatériel. Cette forme d'investissement, notamment avec le développement des systèmes experts, peut permettre à terme de développer la capacité de création ou de diagnostic, dans la mesure où l'enjeu est l'accumulation et la mobilisation en un point donné et à un moment donné de la mémoire et donc de l'expérience et du savoir faire passé. Certes l'investissement change de forme, dans la mesure où l'aspect matériel perd relativement de la place, mais les services ne sont pas que de l'immatériel, ils sont surtout une autre forme de relation à la matérialité.

Le second aspect concerne la potentialité de nouveaux débouchés. Nous avons cherché à montrer comment le développement de la sphère de l'utilisation pouvait devenir un nouveau lieu de rentabilisation. Ceci implique certes un déplacement relatif d'une rentabilisation basée uniquement sur la vente d'un bien, vers une rentabilisation basée à la fois sur la mise en place et la gestion d'un équipement et sur les services diffusés par cet équipement. De ce point de vue les utilisations pourront être fortement

différenciées, la notion d'interactivité qui est potentiellement liée au développement de ces nouvelles techniques pourra être plus ou moins développée. L'exigence de la monétisation peut conduire à des modes de consommation entièrement déterminés par l'offre, selon l'image de la consommation de biens standardisés et à une entière passivité des consommateurs. Toutefois l'exigence de " créativité " au sein même de la production de biens et de services peut conduire à placer comme centrale cette capacité " d'interactivité " pour être " un bon consommateur ". Il n'y a pas là nécessairement remise en cause de la possibilité de rentabiliser une production. Et ceci, d'autant plus que le flux monétaire et le flux réel de consommation et d'utilisation auront été en partie déconnectés. La rentabilisation ne sera plus subordonnée à chaque acte de consommation réelle.

Le troisième aspect concerne l'organisation de l'offre. Nous avons souligné comment la production de certains services, et tout spécialement de ceux qui sont caractérisés par la production d'un produit immatériel, se développe par la séparation du processus de production et de servuction. Il y a une tendance assez générale d'un allongement de production que nous avons caractérisé comme étant un processus d'industrialisation. La fonction de cet allongement est de créer les conditions nécessaires à la réalisation du service. La servuction apparaît bien comme la contrainte majeure, à la fois en raison de ces conditions spatio-temporelles, de la place de l'utilisateur et de l'interactivité. Cette contrainte est résolue en développant les conditions préalables à la fourniture du service et en rationalisant ces conditions, de sorte que l'acte de servuction lui-même soit le plus court possible, le moins aléatoire. La conséquence d'une telle tendance est non seulement de permettre des gains de productivité, mais aussi de développer un nouveau lieu d'offre permettant de mobiliser du travail. De ce point de vue " l'industrie " comme condition préalable à la servuction a encore un développement potentiel important.

Ainsi l'économie de la servuction est à la fois remise en cause de

la logique industrielle du passé et permission d'un nouveau développement de la production capitaliste, de l'accumulation et de la rentabilisation. Cette mutation est sans doute assez radicale, dans la mesure où ce qui est centralement remis en cause c'est la relation que le capital a entretenue avec la matière. L'économie de la servuction n'est pas une économie immatérielle, mais c'est une économie où la relation avec la matière change de forme. La matière reçoit son intelligence et son sens dans la relation qu'elle entretient avec l'intelligence humaine. Elle n'est dans l'économie de la servuction qu'une sorte de support vide de sens et porteur potentiellement de plusieurs sens. C'est dans la relation, dans l'interactivité matière, intelligence humaine et travail, que la signification se crée et que la matière trouve son ordre.

Une telle mutation est sans doute remise en cause de l'ordre ancien de la marchandise et de la réification de la marchandise. Cette forme nouvelle est massivement investie par la logique capitaliste pour en faire une nouvelle base d'accumulation. Ce faisant, la logique du capitalisme tend à soumettre à la logique de la rentabilité les potentialités à la fois de la servuction et des techniques permettant à la servuction de se développer sur une autre échelle. La physionomie concrète de cette mutation dépendra en partie des résistances qui se manifesteront résistance d'une partie de capital qui est immobilisé dans des formes de relations anciennes, résistance aussi bien des travailleurs que des " utilisateurs " à la transformation de leur créativité et leur interactivité en une logique de marchandise.

La question sans doute centrale qui reste à résoudre est de mieux comprendre comment l'introduction de la logique de la servuction dans la logique capitaliste conduit à l'émergence d'une forme nouvelle du rapport capital-travail, par quelles médiations se fera ce rapport dans la mesure où la place de l'homme au travail tend à changer.

Si l'économie de la servuction est d'abord l'économie du service rendu,

et par là dans une large mesure l'économie de la relation, l'introduction de la monnaie tend à modifier sa logique et à l'introduire comme nouveau lieu de développement de l'accumulation du capital.