

I N T R O D U C T I O N

Dans la littérature économique actuelle, l'analyse des services occupe une place assez paradoxale. En effet la croissance, de la place des services est parfois interprétée comme une des causes de la crise économique (Pastré 80), bien que d'autres analyses voient dans le développement d'un puissant secteur tertiaire l'issue des problèmes d'emplois d'aujourd'hui. Si des interprétations aussi différentes existent, ce n'est pas seulement le reflet de différences idéologiques entre les approches, ni d'hypothèses de réflexion diamétralement opposées. C'est, nous semble-t-il, avant tout parce que la connaissance des services, de leur dynamique, de leur place dans le système productif est aujourd'hui assez peu développée.

La réflexion qui va suivre cherche à faire une première synthèse de quelques travaux que nous avons été amenés à réaliser dans ce domaine. Mais à la différence de ces travaux qui se situent souvent à un niveau sectoriel (notamment en privilégiant les services aux entreprises) et qui cherchent à faire l'état de l'existant, cette réflexion se veut d'abord macro-économique, même si des exemples ou des illustrations seront choisis à un niveau sectoriel. En effet, la question centrale qui est à résoudre aujourd'hui est celle de la compréhension de la place des services dans le système productif, de l'évolution des relations qui se nouent entre les différents secteurs d'activité, des mutations dans les modes de production, que ce soit la production d'un bien ou d'un service, des modifications dans les modes de consommation et des relations qu'entretiennent dans cette consommation biens et services.

Ainsi, l'enjeu de la réflexion n'est pas d'abord de comprendre les services eux-mêmes, isolés dans le système productif, comme un sous-ensemble à part ayant son propre dynamisme. L'enjeu est d'abord, nous semble-t-il, de comprendre une des mutations essentielles du système productif, mutation où les services ont un rôle tout à fait fondamental à jouer.

Notre thèse ne sera donc pas de décrire les différentes activités de services ; les annexes pourront dans une certaine mesure et, de manière plus

spécifique pour les services aux entreprises, répondre à cette question. De très nombreux travaux existent d'ailleurs dans ce domaine, même si les analyses historiques de la montée des services sont encore relativement imprécises. De ce point de vue notre thèse mériterait d'être étayée par de nombreuses analyses sectorielles beaucoup plus précises que celles qui existent. Mais les différents travaux que nous avons été amenés à réaliser nous suggèrent une interrogation plus fondamentale et nous conduisent à formuler quelques hypothèses centrales sur la place des services dans le système productif et les mutations actuelles de ce système dans une recherche de sortie de crise. Car tel est bien le fond général de la réflexion. Dans quelle mesure peut-on aujourd'hui anticiper la mise en place d'un nouveau mode d'accumulation du capital, permettant un développement de l'investissement, la création d'emplois, la mise en place d'une nouvelle norme de consommation et surtout la possibilité de valoriser les capitaux investis ?

Nous chercherons à préciser comment, à partir d'une logique de servuction, un nouveau mode d'accumulation nous semble pouvoir être postulé, même si les conditions précises de sa mise en place sont à la fois assez nombreuses et incontournables, ce qui peut retarder sa mise en place et rendre la période de crise économique relativement durable, comme une longue phase de mise en place des conditions nécessaires à l'émergence d'un nouveau mode d'accumulation. Autrement dit, il ne faut pas lire notre approche comme la sortie miraculeuse et immédiate de la crise économique. Simple-ment, l'analyse des services nous apparaît porteuse d'un certain nombre de potentialités, mais surtout, (et c'est en cela que l'approche des services nous apparaît la plus fructueuse), elle nous paraît porteuse d'une nouvelle vision de l'économie en général, d'une nouvelle conception de l'économie et par là d'une interrogation sans doute assez fondamentale sur la théorie économique elle-même. Notre approche n'a pas la prétention

de répondre à toutes les questions qu'elle va soulever. Elle est d'abord à comprendre comme une interrogation, comme une réflexion hypothétique, comme un fourmillement d'hypothèses et de pistes qu'il nous faudra creuser. Mais la réunion de ces pistes qui jaillissaient, ~~ici~~ et là, tout au long de nos travaux, sans être nécessairement cohérentes entre elles, sans que soient nécessairement formulées toutes les relations qu'il pouvait y avoir, cette réunion nous est apparue comme une nécessité, car il nous semble que peut s'élaborer à partir de cette synthèse une veine théorique qui mérite d'être fouillée.

La réflexion qui suit n'est donc à l'évidence qu'un moment d'une réflexion plus générale, que nous ne sommes d'ailleurs pas les seuls à conduire. Cette " première " tentative de synthèse voudrait simplement montrer qu'il y a, selon nous, une fécondité pour la réflexion économique à partir des hypothèses que nous serons amenés à formuler.

Une telle réflexion nous semble devoir passer par un préalable, celui d'un détour théorique. En effet, l'analyse théorique des services semble déboucher dans une certaine mesure sur une impasse, car elle permet mal de comprendre la relation qui se développe entre biens et services, activité industrielle et activité de service, et les concepts utilisés pour analyser cette relation, comme celui de sous-traitance par exemple, apparaissent plus appauvrir l'analyse que l'enrichir. Une des raisons tout à fait fondamentale à ce constat nous paraît tenir au fait que les principaux schémas théoriques ont été élaborés pour comprendre une économie de production matérielle, où la logique du bien physique et la logique de la marchandise comme objet aliénable dominant, où marchandise et bien physique ainsi que leurs multiples relations sont la base de la dynamique de l'accumulation et de la rentabilité.

Certes une telle logique économique est encore dominante et loin de nous l'idée de défendre une thèse de suppression de cette logique profonde de nos économies. Néanmoins, l'introduction des services, l'introduction

tout d'abord de l'idée de service, nous apparaît comme modifiant les formes de relations économiques. Ce sont à la fois les conditions de production et les conditions de valorisation qui tendanciellement se modifient. Cette modification se fait, nous semble-t-il, en développant une forme de relation monétaire entre les acteurs que nous appellerons relation de servuction. Elle ne s'oppose pas fondamentalement à la relation marchande traditionnelle, basée sur l'appropriation d'un bien comme condition de l'échange, elle tend plutôt à la dépasser et à l'intégrer dans une relation différente où le flux monétaire nous apparaîtra comme devant prendre une importance nouvelle, ce qui tend à impliquer que le flux réel devienne un flux plus subalterne. Mais en même temps, ce sont les relations entre production et débouchés qui sont partiellement transformées. Dès lors, l'introduction de services dans la réflexion n'implique pas simplement la nécessité d'analyser un nouveau secteur, elle nécessite d'abord de comprendre les contraintes, les atouts, les potentialités, qui tendent à induire une nouvelle logique économique.

Le concept central qui tendra à organiser la trame de notre démonstration sera celui de servuction. Nous avons emprunté cette notion à la théorie du marketing (Eigliier, Langeard 77). Il s'agit au départ de la contraction du mot production et du mot service, sous l'angle des spécificités de la production des services. Ce concept n'est pas utilisé seulement pour le secteur d'activité des services, mais il peut aussi décrire des relations dans d'autres domaines. Si une notion nouvelle tend à être nécessaire, c'est tout d'abord que les expressions comme économie tertiaire, économie des services ou même économie post industrielle ont toutes plus ou moins l'inconvénient de postuler implicitement que la mutation actuelle se caractériserait par une montée en puissance d'un vaste secteur d'activité, celui des services. Or telle n'est pas notre profonde conviction. Nous essayerons au contraire de montrer que la mutation actuelle se développe beaucoup plus dans des complémentarités entre biens et services.

Mais surtout ce qui nous semble le plus fondamental c'est que la mutation implique une autre logique de fonctionnement de l'économie, c'est ce que nous voulons symboliser par la notion d'économie de la servuction.

Ce n'est donc plus alors la question de secteurs... d'activité, l'un par rapport à l'autre, ce n'est pas seulement la question de la complémentarité entre biens et services, c'est une interrogation aussi sur la place des différents acteurs et particulièrement la relation qui se noue entre offreur(s) et utilisateur(s). C'est aussi la question de savoir si émerge une nouvelle " sphère " de l'économie, celle de la conception et de l'utilisation permettant un développement potentiel de l'accumulation. En partant d'une vision sans doute précise mais restrictive du concept de servuction, nous tenterons d'élargir son contenu pour en faire une notion " symbole " du devenir économique.

La condition première d'une telle réflexion est sans doute de nous interroger sur la notion même de service. C'est ce que nous ferons assez longuement dans les deux premiers chapitres. Il est en effet fondamental de bien comprendre ce qu'est un service, en quoi il se différencie, mais aussi en quoi il se rapproche du bien. Une telle réflexion doit nous permettre de spécifier un service. Un des problèmes des analyses traditionnelles des services est de spécifier le service à partir de caractères empiriques qui ne sont jamais valables pour tous les services à la fois, dès lors le " sous-ensemble services " peut apparaître comme une nébuleuse faite de choses fort dissemblables. Ce manque de réflexion sur le concept même de service nous apparaît avoir des conséquences tout à fait importantes; ceci ne clarifie pas par exemple les discussions internationales dans le domaine des accords du GATT (Nusbaumer 84) où ne serait-ce que la séparation entre un flux de revenu et un flux de service ne paraît pas toujours aussi facile à établir. Il y a donc bien un préalable théorique pour définir le concept de service. C'est d'ailleurs sans doute une des questions centrales et une des plus difficiles que la science

économique ait à résoudre aujourd'hui.

Cette réflexion se fera en deux temps. Dans le chapitre 1, il sera question du service en lui-même, indépendamment de la relation monétaire qui peut se nouer à l'occasion d'une prestation, indépendamment de la question de son prix et même de celle de sa valeur. Il s'agira à un niveau le plus abstrait de définir le service dans sa généralité et de tirer quelques conclusions de cette définition générale. Mais la détermination du service ne se fait pas seulement dans sa généralité, elle implique aussi l'examen de la relation qui se noue entre service et monnaie, de la relation qui donne une place spécifique à chacun des acteurs. En effet, la relation entre le producteur d'un service et le bénéficiaire du service a des spécificités tenant à la définition générale du service. Mais cette relation surtout n'est pas toujours aussi simple qu'il n'y paraît dans la mesure notamment où l'offre de service nécessite la présence de plusieurs types d'activités, parfois de natures différentes, parfois complémentaires. De plus, le bénéficiaire du service n'est pas nécessairement celui qui paie. En conséquence, la relation monétaire qui se noue dans une relation de services apparaît avoir un certain nombre de caractéristiques particulières, aussi bien en raison des particularités générales du service que des formes de relations entre les acteurs. Ceci conduit alors à postuler une relation monétaire spécifique que nous définirons comme la relation de servuction. On pourra alors montrer que cette relation implique une problématique relativement précise de la formation des prix et ceci nous conduira à nous interroger sur la formation de la valeur d'un service. (Chapitre

En conséquence, le service nous apparaîtra moins comme un élément immatériel, mais plus comme un acte entretenant une autre relation avec la matérialité. Cette relation à la matérialité pose à la fois des contraintes en matière de temps et en matière d'espace. Elle implique aussi que l'engagement des partenaires ait un rôle tout à fait fondamental, dans la mesure où tout service ne peut être apprécié qu'une fois qu'il est achevé, alors

que le contrat monétaire est toujours préalable à ce résultat. Mais aussi cette définition implique que l'intérêt du service (donc la question de sa valeur) est toujours non en lui-même, comme processus économique indépendant et objectivable, mais dans ses effets probables et attendus.

A partir de cette définition des services, nous pourrions alors examiner dans le chapitre 3 les différentes approches explicatives de la croissance et du développement d'un vaste secteur tertiaire. L'analyse de la prise en compte de la relation entre le service et la matérialité, de la relation entre bien et service, nous apparaîtra alors comme un critère assez fondamental pour évaluer chacune de ces approches.

L'analyse critique des principaux courants nous conduira à formuler nos principales hypothèses pour la compréhension de la place des services dans le système productif. Le chapitre 4 sera consacré à la demande de services par le système productif. La définition même du service que nous avons retenue nous conduit alors à privilégier dans un premier temps la notion d'intégration, ce qui implique que le service ne se comprenne pas en lui-même, mais dans le système où il s'insère, permettant ainsi à ce système d'accomplir sa finalité. Cette intégration toutefois se réalise de manière différente. C'est donc dans l'articulation entre biens et services, dans le mouvement de leurs multiples relations que l'évolution des services peut s'analyser. De manière plus précise, la montée des services d'intégration se conçoit à partir des conditions de production, des conditions de consommation, et surtout des conditions d'articulation entre la production et les débouchés.

Nous montrerons ensuite que se développent dans le système productif deux procès qui tendent à s'autonomiser, mais aussi à se transformer et à se développer comme nouveaux lieux de la valorisation du capital et de la rentabilité; l'un le procès de conception conduit à développer des activités de type laboratoire, l'autre le procès d'utilisation conduit à la création de nouveaux produits immatériels sans cesse renouvelés, assurant

la continuité du procès d'utilisation, transformant aussi un aspect non marchand de la vie sociale dans une logique marchande nouvelle. Nous serons alors amenés à montrer comment le développement d'un procès d'utilisation peut conduire au développement de la relation de servuction, comme forme nouvelle prise par la relation marchande.

Si la demande de service a des caractéristiques relativement spécifiques, il est nécessaire de montrer comment l'offre est amenée à se structurer à la fois pour répondre aux contraintes que pose la demande, mais aussi pour mieux assurer la condition de valorisation.

Cette réponse nous apparaîtra dans des formes assez particulières de division du travail, ceci aussi bien dans une logique interne à chaque entreprise, que dans les relations que les entreprises nouent entre elles. Ces relations doivent centralement être conçues, semble-t-il, comme la manière de répondre aux risques que semble impliquer tout service. Cette forme de réponse a des conséquences aussi bien sur les modalités de la concurrence, sur la constitution et la répartition de la valeur monétaire, ceci impliquant sans doute une tendance à une recherche de valorisation fonctionnant plus sur la longue période que sur le court terme. La relation spécifique qui tend à se nouer entre la demande et l'offre n'est pas exclusive des services, elle tend peut-être à s'imposer dans d'autres relations économiques. (chapitre 5)

Toutefois, la physionomie précise aussi bien de la demande de service que de la structuration de l'offre peut être assez différente selon les nations. Il est alors nécessaire d'analyser les conditions socio-économiques (chapitre 6) dans lesquelles la montée des services se réalise. Ceci s'accompagne de formes différentes dans la mobilisation du travail vivant, dépendant assez explicitement des modalités de répartition des revenus comme de la mobilisation des différents capitaux. S'il y a une forme générale d'articulation production et débouchés qui peut se mettre en place, celle-ci se réalisera dans des formes concrètes sans doute assez

différentes, pouvant à la limite donner des types de société fonctionnant socialement de manière assez hétérogène.

Les quelques hypothèses que nous avons rapidement explorées nous amènent alors à un ensemble de mutations dans les relations économiques qui nous permettent de formuler l'hypothèse de l'émergence d'un nouveau mode d'accumulation. Toutefois, ce mode d'accumulation ne se met en place qu'à des conditions précises ; celles-ci peuvent être plus ou moins difficiles à réaliser selon les résistances sociales, mais aussi les choix fondamentaux faits en matière de mobilisation de capitaux, ceci aussi bien dans les investissements différenciés sectoriellement que dans le lieu géographique même de cet investissement. Il n'y a pas d'automaticité dans la mise en place d'un nouveau mode d'accumulation. Il y a des options et des choix fondamentaux à effectuer. (chapitre 7)