

2002

Recherches & Régulation Working Papers

**ACTIVITÉS IMMATÉRIELLES ET RELATIONNELLES :
QUELS NOUVEAUX ENJEUX DE RÉGULATION POUR LES
SECTEURS ET LES TERRITOIRES ?**

Christian du Tertre

RR serie RST 2002-1

www.theorie-regulation.org

Association Recherche & Régulation
c/o LEPII-CNRS
Université Pierre Mendès France
1241, rue des Résidences
BP 47 - 38040 Grenoble Cedex 9

**Activités immatérielles et relationnelles :
Quels nouveaux enjeux de régulation pour les secteurs et les territoires ?**

Christian du Tertre

chdutertre@aol.com

Résumé : L'objet de cet article consiste à montrer en quoi l'attention apportée à la dynamique des « *activités immatérielles et relationnelles* » conduit à mettre en évidence l'apparition de nouveaux obstacles structurels qui freinent le développement de ces activités et au delà de la croissance. L'identification de ces obstacles permet de considérer le rôle décisif de nouveaux dispositifs régulatoires permettant de les surmonter. Ces dispositifs s'appuient sur les secteurs et les territoires comme construits historiques en charge de l'enjeu des externalités, tout en provoquant un déplacement de leurs compétences et de leurs frontières dans une logique d'action relevant du principe de gouvernance.

mots clés : immatériel, externalités, secteur, territoire, gouvernance.

Abstract.

The paper aims to shed a renewed light on structural obstacles restraining growth by focusing on the dynamics of intangible and relational activities and on the possible obstacles to their own development. This leads to consider how crucial can be the role of institutional measures in overcoming such obstacles. These measures have to do with sectors and territories considered as historical outcomes in which externalities can be dealt with. They also have consequences on the way competences and borders of these sectors and territories have been defined until now. Such a process takes place in a necessity to consider governance as the new relevant logic of action.

Key words.

Intangibility. Externalities. Sector. Territory. Governance.

Introduction

L'objet de cet article consiste à montrer en quoi l'attention apportée à la dynamique des « *activités immatérielles et relationnelles* » au sein des secteurs de services comme au sein des secteurs industriels, conduit à souligner l'importance de nouveaux dispositifs de régulation d'ordre méso-économique : sectoriel¹ et territorial². On entend par « *activités immatérielles et relationnelles* » des activités de service dont les effets sur les propriétés du support (du service) ne sont pas tangibles (non mesurables) comme le conseil, l'éducation, la formation, la santé, la culture³ ; à l'opposé des activités de services logistiques, de réparation maintenance, de traitement de l'information dont les effets sont, pour l'essentiel, tangibles (C. du Tertre, 2001a). En effet, les caractéristiques socio-économiques de la « *relation de service* »⁴ qui est au cœur de la dynamique des activités immatérielles, font apparaître des tensions spécifiques freinant leur développement.

Ces activités ne sont pas nouvelles en soi. Dans la période de la croissance relevant du « régime d'accumulation intensive », elles existaient. Mais elles n'occupaient pas la même place dans la dynamique économique d'ensemble : d'abord leur poids dans la valeur ajoutée et dans l'emploi s'est considérablement modifié, jouant aujourd'hui un rôle moteur⁵ ; ensuite elles sont devenues des références « clés » de la consommation des ménages et de l'investissement des entreprises ; enfin, elles font l'objet de processus de rationalisation, parfois contradictoires, confrontées à l'enjeu de la performance sous contrainte d'économies de moyens. La compréhension des tensions nouvelles que suscite leur développement, et les conditions de leur dépassement ou de leur régulation apparaissent, ainsi, d'une grande importance théorique et empirique. L'émergence de nouveaux « *dispositifs institutionnels* » et de nouvelles logiques d'acteurs relevant de la « *gouvernance* »⁶, est considérée comme l'une des dimensions centrales de la sortie de crise et de la stabilité d'un nouveau régime d'accumulation dénommée « *immatérielle* ».

¹ Le secteur est considéré comme un ensemble d'acteurs construit historiquement et institutionnellement sur la base du contenu de leurs activités productives.

² Le territoire est compris comme un ensemble d'acteurs situés, d'une part, dans un rapport espace-temps spécifique, d'autre part, dans une aire géographique relevant d'institutions qui agissent sur leur logique d'action. Les compétences et la subsidiarité des institutions territoriales est un construit historique en évolution constante.

³ Ces activités peuvent constituer le cœur de la dynamique d'un secteur ou être associées à la production d'un produit ou d'un autre service comme, par exemple, le conseil et la formation associés à la vente d'un équipement informatique.

⁴ On entend par « *relation de service* » la relation directe qu'engage un prestataire de service avec le bénéficiaire du service.

⁵ Entre 1980 et 1996, alors que l'industrie perdait 1,2 millions d'emploi, les services en créaient 2,435 millions dont 1,653 millions pour les secteurs relevant des activités immatérielles et relationnelles. Cf. en annexe, les tableaux (sources INSEE, données recomposées sur la base du concept de configuration productive ; du Tertre, 1999a).

⁶ On désignera par « *gouvernance* » une dynamique d'acteurs économiques, sociaux et institutionnels qui favorise l'identification de nouveaux enjeux économiques et sociaux, la co-définition de règles d'action, la répartition des engagements de chaque type d'acteurs. La « *gouvernance* » se distingue ainsi de la notion de gouvernement. Elle peut être utilisée à propos des secteurs comme des territoires.

L'argumentation sera développée en trois temps : une identification des registres de l'intersubjectivité propres à la relation des service et une analyse de leurs impacts sur les caractéristiques des « activités immatérielles » ; une appréciation des obstacles structurels auxquels se heurte le développement de ces activités ; une analyse de l'émergence d'innovations institutionnelles et de nouveaux outils de politique économique, inscrits sectoriellement et territorialement, relevant de la « gouvernance ».

I. Les caractéristiques socio-économiques des activités immatérielles et relationnelles

De manière générale, l'activité de service se définit comme l'action d'un prestataire transformant les propriétés d'un « support »⁷ appartenant au bénéficiaire du service. La prestation s'appuie, ainsi, sur trois éléments « clés » : le prestataire (P), le bénéficiaire (B) et le support (S). Dans ce cadre, le bénéficiaire entre en « relation » avec le prestataire pour que ce dernier puisse agir sur le support. Ce lien peut s'établir dans un face-à-face direct ou être, parfois, médié par un objet technique comme le téléphone. « La relation de service » provoque l'irruption du bénéficiaire au sein même du procès de travail. Elle aura, ainsi, un impact sur la prestation, sur les moyens mis en œuvre, sur les résultats obtenus et sur l'efficacité du procès de production. C'est ce qui conduit à différencier l'économie des services de l'économie industrielle⁸.

Mais, selon le type d'activités et la stratégie des organisations concernées, la « relation de service » aura une place plus ou moins centrale dans la prestation. Dans le cas des secteurs de services immatériels (conseil, santé, formation...), cette relation est au cœur de la prestation. Dans d'autres situations, l'activité immatérielle est connexe à l'*output* (services associés à un produit), relève de la catégorie des « investissements immatériels » (formation, conseil), ou des « *inputs* intermédiaires » favorisant la régulation de l'activité (accueil dans les gares). Selon la place de la relation de service, différents niveaux « d'intensité relationnelle » apparaissent, ayant des impacts plus ou moins forts sur la dynamique économique des services.

La relation de service en provoquant l'irruption du bénéficiaire dans le procès de travail, mobilise la subjectivité de chaque type d'acteurs (prestataire et bénéficiaire) et

⁷ Nous reprenons, ici, des descriptions et des expressions présentées par Jean Gadrey (1992), se fondant elles mêmes, partiellement, sur les travaux de Hill (1977). A la suite de ces auteurs, quatre types de « supports » sont généralement mis en évidence par les économistes des services :

- un objet (ou un système technique) appartenant au bénéficiaire. Le prestataire doit en assurer la réparation, la maintenance, le transport, la vente (au sens de la mise à disposition)...;

- un compte ou un portefeuille financier. Le prestataire réalise des paiements, des transferts.., gère des avoirs et des actifs...;

- une personne. Le « support » est, ici, directement le bénéficiaire en tant que personne dotée d'un corps et d'une subjectivité. Le prestataire agit sur sa localisation ; sur ses propriétés physiologiques, psychiques ; sur ses connaissances, sur les informations dont elle dispose... ;

- une organisation (une entreprise, une association, une institution). Le prestataire intervient pour transformer le système technique ou de gestion, les connaissances collectives ou les compétences, le système informationnel ou organisationnel...

⁸ L'encart relève les principales caractéristiques des activités de service en contre-point des activités manufacturières.

leur intersubjectivité. Ces dernières vont se déployer sur la base de cinq registres et auront une incidence sur les caractéristiques socio-économiques des activités immatérielles, notamment sur l'aspect polymorphe de leur qualité.

« L'intensité relationnelle » des prestations de service

Si la « relation de service » est au cœur des services immatériels, il faut noter qu'elle est présente dans toute prestation de service. Sa place sera plus ou moins centrale. Dans certaines situations, il peut exister des activités de services où la « relation de service » est limitée aux activités de régulation des dysfonctionnements ; dans d'autres, la « relation de service » aura un rôle dans la production même de la prestation.

Le transport ferroviaire de voyageurs, peut se dérouler, en apparence, sans « relation de service ». Le voyageur prend son billet par l'intermédiaire d'un distributeur automatique, se rend au train en repérant sa voie par un panneau électronique, s'installe à son siège, arrive à destination dans un temps et dans un niveau de confort normalisés. Il en est de même pour l'envoi d'un courrier. Un usager dépose une lettre à La Poste ; la lettre arrive à destination dans une autre boîte à lettres un jour ou deux après. La production de ces services, en l'absence de relation de service, suppose la médiation d'un support matériel -un équipement utilisé par le bénéficiaire (le train dans lequel s'installe le voyageur) ou un objet (la lettre)- sur lequel va s'exercer l'essentiel de l'activité de travail et de production. Cette absence apparente de « relation de service » exige, aussi, un échange d'informations se limitant à des informations formalisées disposées sur un support micro-informatique (cas du voyage en train) ou plus traditionnellement sur papier (l'adresse et le code postal sur la lettre).

Cependant, dès qu'un incident ou un dysfonctionnement surgit, la « relation de service » ré-apparaît afin de réguler l'activité. Les retards d'un train, le blocage des distributeurs automatiques, les dérèglements des systèmes électroniques d'information, les conflits entre voyageurs ; les retards d'un courrier important, d'un paquet attendu, d'une lettre recommandée, exigent que des informations non formalisées soient échangées. Les prestataires engagent, alors, une relation directe de face-à-face avec les usagers-clients. La « relation de service » apparaît dans une forte centralité pour dépasser ces situations. L'exigence du « temps réel », l'absence de stock, la dimension de coproduction du service, conduisent à positionner, ainsi, la « relation de service » au cœur de la régulation.

De manière intermédiaire entre les prestations de service limitant la relation de service à la régulation des dysfonctionnements et les services immatériels reposant centralement sur la relation de service, apparaissent de nombreuses activités où la relation de service occupe une place plus ou moins importante. Cette variété « d'intensités relationnelles » peut être abordée sur deux plans, l'un statique, l'autre, dynamique.

Sur le plan statique, « l'intensité relationnelle » relève du temps accordé à la relation de service, permettant aux prestataires et aux bénéficiaires d'échanger des informations non formalisées, de comprendre les possibilités de personnalisation de l'offre, d'interpréter la demande réelle, de se « caler » en ajustant les moyens à mettre en œuvre de part et d'autre, notamment les compétences techniques... Les activités de services tangibles comme la grande distribution, le transport de personnes, la réparation

de voitures, la maintenance d'installations informatiques ou même la restauration peuvent octroyer une place variable à ces temps de face-à-face, selon la logique de compétitivité hors coûts des entreprises.

Sur un plan dynamique, « l'intensité relationnelle » peut s'apprécier au regard de la logique de rationalisation des activités que choisit l'entreprise. Dans ce cas, la question du temps octroyé à la relation avec le client n'est pas l'unique dimension à prendre en compte. Il est nécessaire de considérer, aussi, la place de la « relation de service » comme principe de rationalisation de l'organisation dans son ensemble. La notion de « relation de service » s'étend, ainsi, à la dynamique interne de l'entreprise. La prise en compte des attentes personnalisées du client a une incidence tout au long des « processus », c'est-à-dire des enchaînements de tâches et d'interventions au sein même de l'entreprise. La stratégie « client externe » se double d'une stratégie de « relation de service interne », ce qui conduit à une logique de rationalisation servicielle qui tend à s'opposer à une logique de rationalisation industrielle.

Il faut noter, cependant, que la logique de rationalisation industrielle peut être portée par certains acteurs en contradiction avec la stratégie de l'entreprise. Des logiques d'acteurs défensives peuvent chercher à réduire la relation de service pour se rapprocher d'une organisation aux prestations tangibles et normalisables. L'information non formalisée est réduite au strict minimum, la personnalisation du service est freinée, les dispositifs technologiques sont utilisés pour faire écran vis-à-vis du client, les règles sont utilisées de manière rigide dans un processus de préservation de soi, les dimensions sociales, culturelles des clients ne sont pas prises en compte.

Dans certaines activités de service ou dans certaines entreprises, « la relation de service » peut être, ainsi, niée, sur des bases stratégiques ou comportementales, avec tous les aspects pervers qu'une telle orientation peut provoquer. Inversement, selon le comportement du prestataire ou de l'entreprise, cette « intensité relationnelle » peut évoluer d'une position marginale à une position centrale. Les systèmes de représentation des acteurs et des entreprises vont ainsi influencer les subjectivités et l'intersubjectivité mises en œuvre au cours de la réalisation de la prestation.

Encart n° 1
Les caractéristiques spécifiques des services

Les services sont coproduits.

Le bénéficiaire intervient toujours dans la production du service. Au minimum, il agit dans l'espace du traitement des informations formalisées nécessaires à la prestation (par exemple dans les retraits monétaires aux guichets automatiques, les retraits de billets de chemin de fer, dans les commandes par l'intermédiaire du e-commerce...). Mais cette intervention peut se déployer sur des champs plus vastes relevant de la production, elle-même du service, notamment dans les secteurs du conseil, de la santé, des loisirs, de la formation... Le bénéficiaire travaille, parfois, plus longuement que le prestataire (formation...). Cette coproduction va avoir un impact très important sur la qualité du service et sa gestion, sur les déterminants de la productivité, sur les dispositifs des compétences mobilisées.

De ce point de vue, le prestataire peut provoquer des processus d'externalisation de son activité vers le bénéficiaire. Des gains de productivité peuvent, ainsi, apparaître du côté du prestataire, correspondant, en réalité, à un simple déplacement de l'activité vers l'autre acteur « clé », le bénéficiaire. L'évaluation de l'évolution de la productivité est ainsi amenée à prendre en compte les apports du bénéficiaire. Les compétences qu'engage cet acteur dans la prestation, vont avoir une incidence forte sur son efficacité.

Les services ne sont pas stockés.

La production de la prestation et l'appropriation de son effet immédiat par le bénéficiaire se déroulent en temps réel. Cette synchronisation de la production du service et de son appropriation va avoir un impact très lourd:

- sur les conditions « d'accessibilité » au service. Certes, les enjeux financiers restent présents, mais des contraintes d'accessibilité temporelle et d'accessibilité spatiale (contraintes de proximité) viennent s'ajouter aux contraintes classiques de solvabilité ;
- sur la gestion de la production des services. L'absence de stocks conduit l'entreprise de service à rechercher dans la flexibilité des ressorts pour faire face aux ajustements offre / demande (l'enjeu de la flexibilité est intrinsèque à l'activité), à intégrer en amont et en aval les dynamiques d'innovation de process et de produits, à gérer la qualité de la prestation à travers la gestion de la qualité des processus.

Les services ne donnent pas lieu à un échange de droits de propriété

L'échange marchand accompagnant la prestation ne s'accompagne pas d'échange de droits de propriété. Les services, comme investissements immatériels, posent la question du développement d'un patrimoine collectif d'ordres privé ou public.

« La relation de service » et les cinq registres de l'intersubjectivité

Quelle que soit « l'intensité relationnelle », l'existence même d'une « relation de service » dans les activités de production ou de régulation, mobilise les subjectivités des acteurs et leur intersubjectivité au sein des cinq registres qui structurent la relation de service. Cela concerne l'information, le psychisme des acteurs, le juridique et le civique, le technique et le professionnel, le social.

- Le registre informationnel : l'échange d'informations formalisées ne suffit pas à la réalisation du service. Ce dernier exige l'échange d'informations non formalisées qui sont captées sur un plan sensoriel par les personnes. Car l'activité associée au service, celle du prestataire comme celle du bénéficiaire, met en mouvement les corps, ce qui permet aux acteurs, d'un côté, d'émettre des informations non formalisées, de l'autre, de traiter, d'interpréter et d'intégrer ces informations indispensables à leurs comportements et leurs engagements réciproques. D'une certaine manière, l'information formalisée n'est pas porteuse, en elle-même, de suffisamment de sens pour que puisse se déployer pleinement l'activité immatérielle.

- Le registre psychique : l'activité suppose une coproduction donc une co-opération qui met en oeuvre des affects, des logiques de « transfert » / « contre-transfert », au sens psychanalytique du terme. La relation de service provoque, ici, à travers l'engagement de chaque acteur que suppose la coproduction, un travail d'ordre psychique sous le regard de l'autre.

- Le registre juridique et civique : la relation s'appuie, généralement, sur un contrat qui engage le prestataire mais aussi, souvent, le bénéficiaire. Ce contrat peut être formalisé sur un plan juridique ; mais il relève toujours, d'aspects informels associés à un « contrat moral », à une reconnaissance de liens civiques engageant des droits et des devoirs pour chaque type d'acteurs, à une éthique rendant compte de ce qui est juste ou non de faire.

- Le registre technique ou professionnel : la relation est tendue par une finalité qui est, généralement, homogène à celle de l'effet recherché quant aux modifications des propriétés du support. La « relation de service » suppose, de ce point de vue, la mise en oeuvre de savoir-faire, de connaissances tacites, d'aptitudes techniques et professionnelles tant par le prestataire que par le bénéficiaire. La formation « technique » du bénéficiaire est parfois plus exigeante que celle du prestataire.

- Le registre social : la relation s'appuie sur des formes de reconnaissance de l'autre qui s'inscrivent dans une représentation des différents groupes d'appartenance sociale de chacun. Elles sont marquées par les rapports de genres, de générations, de classes sociales ou de catégories professionnelles, les représentations des communautés nationales, religieuses et culturelles.

En définitive, ces cinq registres de la relation de service mobilisent les « formes de pensée et de conscience » (C. du Tertre, 2001a) des différents types d'acteurs sur la base d'un engagement des subjectivités individuelles et collectives, et de leur intersubjectivité. Cette mobilisation subjective ne reste pas sans effet sur les caractéristiques socio-économiques des activités immatérielles, notamment de leur qualité, de leurs effets utiles.

Le caractère polymorphe des effets utiles des services immatériels

Les effets de la relation de service et de l'intersubjectivité sur les services immatériels peuvent être appréhendés à travers trois dimensions :

- la première concerne les propriétés du support transformées par la prestation de service : elles ne sont pas tangibles⁹. L'appropriation de connaissances associée à la formation, le plaisir retiré de pratiques touristiques ou culturelles, le bien-être et la sécurité, l'amélioration de la santé physiologique ou psychique.., relèvent d'aspects, essentiellement, non-tangibles et non mesurables. La modification des propriétés du support n'est pas appréhendable sur la base de normes dégagées de la subjectivité des acteurs. Les processus d'évaluation de la transformation des propriétés du support vont, ainsi, être au cœur de la dynamique de ces activités économiques et mobiliser ces subjectivités.

De plus, la qualité de la prestation donne lieu à un « construit social » (C. du Tertre, 1999c) qui n'est jamais complètement stabilisé. Le service effectif est toujours le résultat d'arbitrages opérés par le prestataire entre l'aspect générique de la qualité du service porté par l'organisation ou l'entreprise, la spécificité de la demande du client et la forme de son engagement, et la représentation que se fait le prestataire de son rôle, de sa légitimité. Ce « construit social », produit des subjectivités, s'appuie, en dynamique, sur des processus d'évaluation des conditions de réalisation de la prestation ;

- la seconde relève de l'impact des effets du service. Deux types d'impacts ou d'effets vont apparaître et complexifier les fondements des évaluations : un « effet immédiat » et un « effet médiat ». L'effet immédiat est l'effet évaluable immédiatement sur le support du bénéficiaire (les connaissances à la fin d'une cession de formation, la qualité de l'organisation après l'intervention d'un consultant, la santé d'un malade après des soins...). L'effet médiat concerne, d'un côté, l'existence d'un décalage d'ordre temporel entre le moment de la prestation et ses effets (les effets d'un enseignement peuvent se révéler plusieurs années après la fin de la prestation) ; de l'autre, l'existence d'un « effet réseau » qui se déploie à travers les relations qu'entretiennent les bénéficiaires directs avec d'autres personnes de leur entourage. Les corps et les subjectivités sont, une nouvelle fois mobilisés : les soins d'une grippe permettent d'éviter sa diffusion par contagion, les connaissances se diffusent dans le corps social, les activités animées par un centre social et culturel, peuvent contribuer à la sécurité d'un quartier. Les effets médiats représentent, ainsi, une certaine forme nouvelle d'externalités positives, propre au champ des activités de services immatériels. Leur portée dépend du mode de traitement des cinq registres de la relation de service ;
- la troisième a trait au caractère hybride du bénéficiaire du service. Compte tenu de l'imbrication des effets immédiats et médiatis, les services ont une utilité hybride appropriée par un ensemble de bénéficiaires qui ne se réduit pas au bénéficiaire direct. On peut

⁹ Alors que les services logistiques, de réparation-maintenance, d'information ont des effets tangibles et mesurables. Les déplacements spatiaux sous contraintes temporelles (transports), la vente de biens (activités commerciales), le traitement et la circulation d'informations formalisées (accès à une banque de données)..., sont essentiellement tangibles.

identifier, bien entendu, une utilité individualisable, appropriable par un acteur particulier, interlocuteur direct du prestataire. Mais on peut également mettre en évidence l'existence, d'une part, d'une utilité collective d'ordre privé, appropriable par un groupe d'acteurs particuliers, situés territorialement, d'autre part, d'une utilité d'ordre public qui concerne tous les acteurs économiques et sociaux d'un territoire considéré.

Cet aspect polymorphe des effets utiles des services immatériels, la mobilisation subjective des acteurs et de leur intersubjectivité vont se conjuguer aux trois caractéristiques traditionnellement reconnues des services pris en général – coproduction, absence de stock et rôle « clé » du temps réel, absence d'échange de droits de propriété (cf. encart)- pour poser de nouveaux enjeux à la dynamique économique.

* *

En définitive, l'importance de la relation de service au sein des activités économiques et les formes nouvelles de mobilisation du subjectif au sein même des catégories économiques font émerger de nouveaux obstacles structurels au développement, de nouveaux objets de régulation.

II. Les obstacles structurels au développement des activités immatérielles et relationnelles.

Si l'existence d'activités déterminées par la qualité de la relation de service et par l'intersubjectivité des acteurs socio-économiques, ne date pas d'aujourd'hui, l'aspect nouveau concerne le fait qu'elles deviennent, de plus en plus, l'objet d'observations et d'analyses, d'essais de rationalisation et de valorisation économique. Leur place centrale dans la dynamique économique fait apparaître des nouveaux obstacles au développement, notamment en matière d'incertitude sur la qualité, d'inadéquation des modes de financement, de contraintes de synchronisation des temps sociaux, d'accessibilité géographique et culturelle, de mode de rationalisation. Si ces obstacles peuvent apparaître, avec le recul, comme déjà présents dans le passé sous une forme embryonnaire, il faut constater qu'ils n'avaient pas d'impact d'ordre structurel sur la croissance fordienne tirée par les activités manufacturières. Aujourd'hui, la situation est différente, leur prise en compte est essentielle.

L'incertitude sur la qualité et les effets utiles : les processus d'évaluation.

Le caractère polymorphe des effets utiles des activités immatérielles conduit à poser l'exigence d'évaluation de la qualité comme un enjeu central de leur dynamique économique. Cela renvoie à la capacité d'appréhension, d'abord, des aspects non tangibles des effets du service sur son support, ensuite, de l'articulation des effets immédiats et médiats, enfin de la multifonctionnalité (utilité individualisable, utilité

collective, territorialisée, utilité publique) des effets utiles. Dans la mesure où l'output n'a pas de matérialité sécable de celle des bénéficiaires, il n'est pas directement appréhendable ni mesurable par le bénéficiaire. La capacité des demandeurs, pris dans leurs diversités immédiate et médiate, à apprécier l'utilité du service, à se situer vis-à-vis de son appropriation ne peut pas se constituer dans un jeu direct offre/demande¹⁰. D'une certaine manière, le bénéficiaire est confronté d'abord à un problème de repère des prestations offertes, ensuite de garanties quant aux moyens mis en œuvre pour sa réalisation, enfin d'évaluation de la qualité de ses effets. De son côté, le prestataire ne peut pas utiliser les méthodes de marketing classiques pour apprécier la nature et l'importance de la demande¹¹. L'intervention d'un processus d'évaluation favorisant, d'un côté, la prise de distance du bénéficiaire sur les effets potentiels ou réels des activités immatérielles, de l'autre la compréhension par l'offreur de la réalité de la demande, est nécessaire.

Il existe, toujours, des processus d'évaluation. Simplement, ces processus peuvent relever de différentes formes : l'auto-évaluation, l'évaluation duale, c'est-à-dire celle qui engage un dialogue direct entre le prestataire et le bénéficiaire, et l'évaluation d'ordre institutionnelle qui mobilise un tiers. Les deux premiers types d'évaluations relevant plus ou moins d'un ordre présenté comme « spontané », qui cherchent à combler les difficultés de l'appréciation des effets utiles, ont deux défauts : ils sont souvent unilatéraux et ont une amplitude limitée. Il en découle des effets pervers sur la dynamique économique.

Le caractère unilatéral tient au fait que la subjectivité du prestataire comme celle du bénéficiaire, et l'intersubjectivité des acteurs viennent perturber le principe de distanciation qu'exige tout processus d'évaluation. Par exemple, chaque acteur peut avoir tendance à renvoyer vers l'autre la responsabilité de dysfonctionnements. Les limites rencontrées dans la distanciation conduit le bénéficiaire à douter du bien fondé de ces attentes, le prestataire dans une incompréhension de l'évolution des attentes des bénéficiaires. L'amplitude est généralement limitée aux effets immédiats et ne prend pas en compte l'ensemble du système d'acteurs, composé du prestataire, du bénéficiaire direct et des bénéficiaires indirects.

Les processus d'évaluation sont efficaces sur le plan de la dynamique économique lorsqu'ils s'appuient sur un tiers favorisant la prise de distanciation et permettant une identification du système de référents mobilisés par les évaluations. Il peut, ainsi, exister des dispositifs d'évaluation contradictoires portés par des acteurs institutionnels différents, relevant de logique publique ou privée, dans la mesure où les combinaisons de référents ont été formalisés sur des bases différentes. Par exemple, il existe plusieurs guides touristiques conduisant à des modes d'évaluation différents des prestations touristiques. Ces institutions privées d'évaluation, du « guide du routard » au guide « relais et châteaux », jouent un rôle essentiel dans la dynamique économique du tourisme permettant aux bénéficiaires de situer leurs attentes et aux prestataires d'analyser les évolutions des demandes de leurs clients potentiels ou ciblés. Les dimensions culturelle voire idéologiques conduisent, ainsi, à une différenciations des modes et de la pertinence des processus d'évaluation selon le positionnement des

¹⁰ A l'opposé de l'industrie, l'offre et la demande apparaissent ainsi dépendantes l'une de l'autre dans leur émergence et leur évolution même.

¹¹ Cette difficulté de l'offre à se déployer a un effet sur l'impact des processus d'innovation dans ces secteurs et sur l'impact des technologies en matière d'activité et d'emploi.

acteurs collectifs. La capacité d'identification de leur identité collective ou de leur subjectivité collective apparaît déterminante pour donner aux différents dispositifs institutionnels une capacité régulatoire.

Les processus d'évaluation s'appuyant sur des dispositifs institutionnels d'ordre privé ou public permettent de prendre en compte les effets médiats des activités immatérielles, c'est-à-dire l'ensemble des acteurs bénéficiant à un titre ou à un autre des effets utiles des activités immatérielles et relationnelles. Par exemple, les centres sociaux et culturels sont, aujourd'hui, engagés dans une réflexion sur la pertinence des critères d'évaluation de leurs prestations en coopération avec le système d'acteurs prévalant à leur financement : caisse d'allocation familiale, conseils généraux, municipalités. Il s'agit de prendre en compte l'impact de leur activité sur les personnes se rendant au centre, mais également les effets induits de leur action sur le quartier sur la base d'objectifs collectifs pertinents aux yeux des autres financeurs.

L'adéquation du financement des activités immatérielles au caractère polymorphe de leur utilité

Au delà des dispositifs d'évaluation saisissant les effets « médiats » des services immatériels destinés aux ménages comme aux entreprises, la question de leur financement se pose. La reconnaissance d'une utilité hybride qui allie des dimensions individuelles, publiques mais également collectives et territorialisées, conduit à s'interroger sur la nécessité d'émission d'un nouveau type de monnaie à même d'assumer les échanges de valeur associés au travail fourni. D'une certaine manière, le régime monétaire fondée sur la monnaie de crédit présente des limites qui restreignent la logique de financement des activités immatérielles aux deux dimensions traditionnellement reconnues de l'utilité, les utilités individuelles et publiques. L'aspect privé, collectif et territorial ne peut pas être pris en compte et traité dans la circulation monétaire actuelle. De nouveaux dispositifs financiers sont appelés à émerger pour répondre à cette caractéristique socio-économique des activités immatérielles.

Dans certains secteurs d'activité dont les services de proximité aux personnes, de nouveaux modes de financement sont expérimentés, afin de dépasser les limites des procédures de solvabilisation classique de la demande finale (du Tertre, 1999b). Cette dernière s'opérait, en effet, jusqu'à maintenant par une combinaison de la croissance du salaire direct des ménages et de celle des revenus de transfert¹². Or, ces mécanismes perdent de leur efficacité sous la double contrainte de la stagnation ou de la baisse des revenus directs d'une partie importante de la population et des politiques de restrictions budgétaires. Pour se dégager de cet état, les pouvoirs publics et certains acteurs du secteur ont cherché à faire participer des acteurs privés situés dans les territoires les plus concernés, aux financements de ces activités, en mettant en évidence leurs effets utiles « médiats ». Cette logique se pose également, vis-à-vis du financement de l'investissement immatériel de petites entreprises, notamment dans le domaine de la formation, du conseil et de la veille technologique. L'implication des institutions territoriales est décisive.

¹² A l'opposé de l'industrie, l'évolution de l'organisation du travail ne produisait pas des gains de productivité conduisant à une baisse du prix relatif des prestations. Les gains de productivité ont été immédiatement réintégrés sous la forme d'une amélioration de la qualité de la prestation, une complexification des objectifs fixés.

Des contraintes de synchronisation des temps de production et d'appropriation des services

Les activités immatérielles et relationnelles posent des enjeux nouveaux quant à l'évolution des temps sociaux et à leur régulation. En effet, la question de la synchronisation des temps de production et d'appropriation de ces services est au cœur de leur dynamique.

Il faut remarquer que la plupart des services reposent sur des activités qui sont produites et appropriées dans la même séquence de temps. Alors que dans l'industrie (série, process ou chantier), les temps de production sont disjoints des temps de consommation, dans les services cette disjonction n'est plus de mise. Dans les activités logistiques, le transport des personnes fait coïncider les temps de production des déplacements et les temps de consommation de ces déplacements. De même dans les activités de distribution, les temps d'ouverture des magasins lient les temps de vente et les temps d'achat des consommateurs. Dans les activités administratives, les temps d'ouverture des services sont les temps d'interface où se joue, aujourd'hui, une part significative du débat sur la modernisation du service public, sur sa capacité à intégrer une relation de service personnalisant la prestation. Car, l'adéquation dans le temps de la production et de la l'appropriation du service est d'autant plus forte que la relation de service est développée. Dans les services immatériels, dans la mesure où la relation de service est constitutive de l'activité, cette adéquation est centrale. Certes, une partie de l'activité est assumée en dehors de l'interface prestataire/bénéficiaire, mais elle demeure assujettie à cette dernière, à son rythme d'évolution et de déploiement.

Vis-à-vis des ménages, cette caractéristique des services immatériels conduit à considérer la baisse des temps « contraints » (de travail ou domestiques) comme une condition d'émergence de ce type de demande finale. De la même manière que les politiques de « hauts salaires fordien » (croissance régulière des salaires directs et des salaires indirects liés aux prestations sociales) ont constitué les bases de la demande de biens durables ou semi-durables des ménages, les politiques de réduction et d'aménagement du temps (ARTT) constituent, aujourd'hui, les bases de la régulation d'une dynamique macro-économique fondée sur celle des services immatériels. Le secteur du tourisme est, de ce point de vue là, exemplaire. Il s'est développé au fur et à mesure de la mise en place des congés payés. Depuis 1982, la cinquième semaine de congés, disjointe des quatre premières semaines déjà octroyées, a obligé les ménages à prendre leurs congés au moins en deux périodes, ce qui les a incités à partir en vacances en hiver. Dans la toute dernière période, les enquêtes (Boulin, du Tertre, 2001) révèlent que les lois de Robien et Aubry ont forte une incidence sur la croissance de la demande de services touristiques et culturels, notamment des cadres.

Vis-à-vis des entreprises, la demande de services immatériels sous forme d'investissements ou « d'*inputs* intermédiaires », est conditionnée par une réorganisation interne des organisations productives, incluant les dispositifs fonctionnels, qui permet aux interfaces prestataires/bénéficiaires de se déployer. La question de la diminution des temps de production directe au profit des temps réservés aux « investissements immatériels » et à la régulation, comme celle de l'aménagement du temps dans la journée, la semaine ou l'année, deviennent des enjeux « clés » de la compétitivité des entreprises.

Sur le plan sociétal, il faut souligner que la régulation du temps ne se pose pas simplement en terme de réduction du temps de travail, mais également en terme d'aménagement de ce temps. Que cela soit vis-à-vis des phases de vie des hommes et des femmes, dans l'organisation des temps scolaires, dans l'organisation des temps de transports..., se posent de nouvelles exigences d'aménagement et de coordination des temps sociaux (Boulin, 1992). Alors que le développement de l'industrie autorise une désynchronisation des temps de production et de consommation, le développement des services exige une synchronisation de ces temps qui, sur le plan de l'ensemble de la société, impose que certains travaillent alors que d'autres utilisent, consomment, disposent...

En définitive, la baisse du temps de travail et son aménagement doivent être analysés comme des préalables au développement de la demande de services immatériels (du Tertre, 2001b) qui répondent d'un côté à l'évolution des besoins des ménages et de l'autre aux nouvelles conditions d'organisation des activités productives. Il s'agit d'accompagner la mise en place de nouvelles normes de consommation et de production au sein desquelles la relation de service occupe une place centrale.

Les conditions d'accessibilité aux services immatériels et relationnels

A côté des enjeux d'ARTT et de synchronisation des temps sociaux, les services immatériels posent aux bénéficiaires potentiels des problèmes d'accessibilité. Des contraintes de proximité géonomique (espace / temps) et de « proximité culturelle » apparaissent au côté des contraintes de solvabilisation et de temps. De ce point de vue, la construction sociale de la demande se complexifie vis-à-vis de celle qui est dirigée vers les produits manufacturés.

Selon le type d'activités immatérielles et le jeu d'acteurs sur lequel elles s'appuient, les liens espaces-temps correspondent à des contraintes différentes. Le mode de transport et les modes de vie des personnes ont un impact sur l'enjeu de la proximité géonomique. De ce point de vue, des modes de régulation différents vont apparaître selon les services immatériels concernés et les catégories sociales ciblées. Le système de contraintes spatio-temporelles du développement des services de proximité aux personnes ne se présente pas sous les mêmes formes que celles des activités de conseil aux entreprises.

De même, les conditions d'accessibilité d'ordre culturel renvoient à des enjeux différents quant il s'agit des services de proximité aux personnes et des relations familiales, reposant sur l'évolution des rapports domestiques dans notre société, et le conseil ou la formation, reposant sur les dynamiques organisationnelles et hiérarchiques appuyées sur des dispositifs de connaissances (des « pré-requis ») plus ou moins compatibles. Les modes d'intervention et les contenus des interventions pour faire évoluer les proximités culturelles des acteurs ne renvoient pas aux mêmes ressorts et leviers, même si, quant au fond, il s'agit du même type de processus institutionnel.

Incertitudes sur la performance et processus de professionnalisation

L'impact des relations entretenues entre prestataires et bénéficiaires de services immatériels sur la qualité de la prestation, conduit à rendre particulièrement délicat la caractérisation de l'efficacité de la prestation. L'approche de la performance se heurte à

quatre séries de difficultés : l'évaluation du caractère intangible de *l'output* (la qualité), l'évaluation du « construit social » intégrant la dimension « médiate » des effets utiles (« les externalités positives »), la contribution des différents acteurs dont le bénéficiaire, à la réalisation du service (la contribution des acteurs à la productivité), l'adéquation et la pertinence du dispositif de financement (la fiabilité financière des entreprises ou des organismes). En effet, la performance relève de quatre registres -la qualité, les externalités, la productivité, la rentabilité- qui ont une autonomie relative, mais qui présentent aussi, des contradictions. Des arbitrages entre registres apparaissent de manière constante, la plus part du temps sans explicitation précise. Cela pose, alors, la légitimité des arbitrages dans le mode de management des entreprises ou dans le mode de gouvernance des institutions sectorielles et territoriales.

De plus, chaque prestation présente une certaine spécificité dans la mesure où elle met en oeuvre une relation de service qui prend, dans chaque cas, un aspect particulier impossible à reproduire à l'identique. La non reproductibilité des prestations, crée une grande difficulté à mesurer la productivité que cela soit en matière de travail, de consommation intermédiaire ou de capital¹³. Dans les activités manufacturières, les caractéristiques des produits sont déterminées par des ensembles de cotes et de normes définies pour des séries plus ou moins étendues de marchandises ou par les propriétés physico-chimiques des produits (cas des industries de process). Des gains de productivité peuvent être mesurés compte tenu de la stabilité de ces caractéristiques. Dans les services immatériels, l'identification de la qualité du service s'opère à travers une construction sociale qui engage l'ensemble des acteurs et parfois même des institutions. Comme le souligne Jean Gadrey, « l'analyse des performances économiques 'réelles' (productivité, efficacité, croissance) de très nombreuses activités de service ne peut échapper à une étape préalable de mise au point de conventions d'évaluation, c'est à dire de règles portant sur ce que les uns et les autres conviennent de retenir comme critère d'efficience, dès lors qu'aucun ne s'impose techniquement. Le 'produit' de ces services apparaît clairement comme une construction sociale mettant en jeu des points de vue d'acteurs différents » (Gadrey, 1992, souligné par l'auteur).

Cette difficulté à définir et à mesurer la productivité dans les services immatériels a trois conséquences majeures qui vont avoir des impacts négatifs faisant obstacle à leur développement :

- du point de vue de la demande, les ménages ou les entreprises vont se trouver confrontés à une incertitude quant à la qualité et à l'efficacité de la prestation. Cette incertitude peut provenir d'une certaine suspicion quant aux moyens qui vont être réellement mis en oeuvre par le prestataire, mais surtout conduire à des difficultés pour préciser ses propres attentes, pour prévoir et mobiliser des forces internes qui conduisent à la co-production du service.

- du point de vue de l'offre, l'organisation ne pourra pas s'appuyer sur les caractéristiques des produits et des techniques pour légitimer la division du travail, sa gestion et son contrôle. Les processus de division du travail¹⁴ vont trouver ici certaines limites en tant que déterminants de productivité ;

¹³ Dans le rapport Y/N, la stabilité qualitative d' Y n'est pas acquise et la répartition du travail entre le prestataire et le bénéficiaire peut évoluer selon les stratégies des entreprises ou organismes.

¹⁴ A la suite d'Adam Smith, les différentes écoles en sciences économiques ont toujours considéré que la division du travail était à la base de l'évolution positive des gains de productivité.

- du point de vue des formes de concurrence, dans leur ensemble, une difficulté provient des conditions de réalisation des arbitrages qui s'opèrent entre les effets productivité et les effets qualité. Ces arbitrages échappent, en partie aux directions d'entreprise, dans la mesure où les arbitrages entre les deux effets relèvent de la décision des acteurs en situation de face-à-face. Les difficultés des stratégies d'entreprise à embrayer sur la stabilisation des arbitrages compte tenu de l'irruption du client, usager, bénéficiaire au cœur du processus de travail, conduisent à une certaine déstructuration des modalités de la concurrence ; ce qui aura, en particulier, un effet négatif sur l'évolution des prix relatifs de ces activités et les possibilités de solvabiliser une demande croissante de ces services.

Deux types de réponses vont se présenter pour tenter de dépasser ces difficultés, deux types de réponses aux conséquences diamétralement opposées sur le travail requis et sur la qualité de la prestation :

- d'un côté, des processus de normalisation néo-taylorienne vont se mettre en place à l'initiative de certaines entreprises prestataires. Les normes de qualité du service seront fixées à partir de règles de comportements et de procédures préétablies par la direction. Le personnel sera ainsi engagé dans un travail prescrit de manière fine. Cette orientation vise à réduire l'espace de temps nécessaire à l'existence même de la relation de service et à ne laisser place qu'à des comportements stéréotypés portant sur l'apport en matières ou en informations standardisées¹⁵. Cette orientation néo-taylorienne vise en réalité à nier la spécificité de la relation de service, son rôle et son importance quant à la qualité de la prestation. Les méthodes d'organisation et de gestion du personnel sont alors de type industriel. Sur le plan économique, le demandeur sait parfaitement à quoi il peut s'attendre ; l'entreprise peut rationaliser la production à partir de critères technologiques et de gestion importés du monde industriel ; le secteur d'activité peut s'organiser à partir de principes déjà expérimentés dans l'industrie : la baisse du prix relatif du produit. Il y a bien un processus de socialisation de la norme ; mais ce dernier passe par un itinéraire de type industriel¹⁶ au détriment de la qualité de la relation de service ;

- d'un autre côté, des processus de professionnalisation de la prestation vont se mettre en place à partir de *principes déontologiques* explicites ou implicites qui engagent les prestataires et souvent les bénéficiaires. De tels principes existent depuis longtemps dans des activités immatérielles traditionnelles : en médecine, en architecture, en droit... Dans chacune de ces activités les Ordres étaient les garants des principes déontologiques. Mais aujourd'hui, ces institutions sont mises en difficulté par l'émergence de nouveaux enjeux liés à la monté de la complexité et des exigences des bénéficiaires, d'un côté, des contraintes d'économies de moyens, de l'autre. Les principes déontologiques sont amenés à prendre en charge la question de la légitimité

¹⁵ C'est le cas par exemple dans la "restauration rapide" ou dans la formation assistée par ordinateur.

¹⁶ Dans l'industrie, le caractère "naturel" de la caractérisation des produits à partir de leurs cotes et normes n'est admissible que sur le court terme. Sur le moyen terme ou le plus long terme, la difficulté à comparer des produits surgit également, dans la mesure où les processus d'innovation ont introduit des modifications majeures. Par exemple : comment comparer dans un même secteur, l'automobile, au sein d'une même marque Renault, « une quatre chevaux », une « dauphine », une 4L, une R5 (année 72), une R5 (année 85) et une Clio. Les efforts de productivité ont été captés, en partie, par des effets qualité. Chaque nouveau modèle s'est imposé vis-à-vis du précédent, en devenant la nouvelle norme. Le partage entre l'effet qualité et l'effet prix relatif du produit s'est mis en place à travers un processus social complexe qui met, certes, au cœur du processus, le marché (la concurrence l'impose), mais également l'intervention des institutions (la réglementation du service des mines), l'évolution du pouvoir d'achat et du mode de vie des ménages.

des objectifs et des leviers de la performance. L'enjeu central de la professionnalisation est ainsi posée.

La mise en œuvre de processus de rationalisation par la professionnalisation est amenée à se généraliser à toutes les activités immatérielles et pas simplement aux activités relevant des Ordres traditionnels. Cela conduit les acteurs à rechercher des références déontologiques partagées et à s'appuyer sur des dispositifs institutionnels favorisant les processus d'apprentissage collectifs, la diffusion des « états de l'art » et des connaissances scientifiques¹⁷. La formalisation des procédures propre à la professionnalisation, celle des outils-processus et des méthodologies d'action, a besoin également de points d'appui institutionnels prenant en charge ou favorisant une R/D immatérielle référée à des principes déontologiques.

En définitive, le développement des activités immatérielles pose le problème de l'identification des registres de la performance et des liens qui s'opèrent entre la productivité, la qualité immédiate de la prestation, la qualité « médiate » (les effets d'externalité), et la rentabilité. Cela suppose que les dispositifs d'évaluation de la performance des organisations se construisent dans une cohérence avec les dispositifs institutionnels d'évaluation des effets utiles des prestations. Cela suppose que les processus d'évaluation soient construits, perçus et utilisés comme des vecteurs de la professionnalisation. L'incertitude sur la performance conduit, aussi, à une alternative en matière de rationalisation : soit la voie néo-industrielle et néo-taylorienne, soit la voie de la professionnalisation. La première peut se faire à l'initiative des entreprises seules ; la seconde exige l'émergence et le renforcement d'institutions impulsant la professionnalisation avec les processus d'évaluation de l'intangible. L'importance des références déontologiques et de leur caractère légitime, c'est-à-dire partagé par les acteurs collectifs invite à lier dynamique institutionnelle d'ordre sectoriel et dynamique institutionnelle d'ordre territorial. La légitimité s'inscrit territorialement.

* *

*

Pour conclure, il semble essentiel de souligner que le développement actuel des activités immatérielles et relationnelles dépend des capacités des systèmes d'acteurs à surmonter les obstacles structurels liés aux caractéristiques socio-économiques de ces activités. Les dispositifs institutionnels « issus du régime d'accumulation intensive » apparaissent incapables de les prendre en compte et de permettre aux acteurs économiques et sociaux de les surmonter. Le développement de ces activités pose, ainsi, la question de l'apparition de nouveaux *dispositifs institutionnels* à mènes d'évaluer leur qualité sous toutes ses formes, de proposer des dispositifs de financement en concordance avec le caractère polymorphe de leur utilité, de répondre aux nouvelles contraintes d'accessibilité et de professionnaliser l'offre. Il s'agit, alors, d'apprécier en quoi des institutions, d'ordres sectoriel et territorial, peuvent être considérées comme des institutions "clés" pour dépasser ces obstacles. Il s'agit, aussi, de prendre la mesure des articulations de ces deux dynamiques d'intervention dans la régulation d'ensemble.

¹⁷ des domaines disciplinaires concernés par l'activité.

III

Institutions sectorielles et territoriales : l'enjeu de la gouvernance

La capacité à surmonter les obstacles structurels, présentés ci-dessus, peut être appréhendée à travers certaines innovations d'ordre institutionnel. La pertinence des solutions trouvées ou expérimentées s'opère actuellement dans un cheminement croisé des secteurs et des territoires qui amène les acteurs à se déplacer vis-à-vis de leur identité et de leurs référents issus de la période de l'accumulation intensive. Ce déplacement s'opère sur la base des « anciennes frontières institutionnelles », mais provoque leur déplacement, voire l'émergence de nouveaux systèmes d'acteurs. De ce point de vue, secteurs et territoires sont confrontés à une interpellation constante de la pertinence de leurs frontières et de leurs dispositifs régulatoires, comme de leur légitimité à traiter des enjeux posés par le développement des activités immatérielles et relationnelles. Ce processus pose la question des fondements de la gouvernance considérée comme relevant de nouveaux rapports entre acteurs économiques, sociaux et institutionnels favorisant cette mutation et la construction de nouvelles légitimités.

Des "espaces d'initiatives" pour formaliser la demande et évaluer les prestations.

Faire émerger l'évolution de la demande, contribuer à sa formalisation, exige de constituer des "espaces d'initiatives" où les acteurs puissent :

- exprimer collectivement leurs demandes, leurs attentes, et les difficultés à ce qu'elles soient prises en compte ;
- rencontrer des professionnels du domaine ou du secteur d'activité concerné, pour apprécier le type de compétences à mettre en oeuvre, les services déjà offerts et disponibles, les mutations à opérer au sein de l'offre ;
- s'appuyer sur des experts pour intégrer dans l'opérationnalité des initiatives et des activités, l'état des savoirs, des savoir-faire professionnels, l'avancée des connaissances scientifiques en prise avec le domaine ;
- associer des institutionnels pour que les politiques publiques existantes puissent être connues, puissent évoluer, se transformer radicalement si nécessaire.

Du côté des ménages, c'est, notamment, des services de proximité aux personnes -gardes d'enfants, soins aux personnes âgées, suivis scolaires- des activités sportives, des soins hospitaliers..., où les espaces de dialogues sont très attendus de part et d'autre.

Du côté des entreprises, et notamment des PME, les attentes sont fortes dans les domaines du conseil, de la formation, de la veille technologique... Les organisations professionnelles, sur une base sectorielle, se saisissent de ces enjeux. Mais des complémentarités intersectorielles sur une base territoriale apparaissent indispensables. C'est, d'ailleurs, ce qui se développe à travers les clubs d'entreprises « généralistes » ou centrés sur un thème particulier, les réseaux de veille impulsés par les services

économiques des régions ou des villes, les réseaux d'échanges d'expériences sur des enjeux comme l'ARTT ou l'usage des NTIC...

La dimension sectorielle de ces initiatives se croise avec des dimensions territoriales, car c'est sur cette dernière base que les registres civiques, culturels et sociaux de la relation de service peuvent véritablement être pris en considération, mobilisés comme leviers d'efficacité et vivre. D'une certaine manière, l'ancre territorial des « espaces d'initiatives » apparaît fondamental pour que la dimension immatérielle et relationnelle de ces activités soit reconnue et traitée en tant que telle. Le maintien d'une logique, uniquement, sectorielle a tendance à maintenir une logique de rationalisation néo-taylorienne (ou administrative) en opposition avec les enjeux socio-économique dont est porteuse la relation de service.

Ces lieux autorisent la coopération entre les différents types d'acteurs qui sont amenés à se déplacer vis-à-vis du cœur de leur compétence pour être à même de répondre à des demandes nouvelles ou évolutives. Ces lieux doivent permettre aux politiques publiques d'initialiser ou de renforcer les activités dont les différents niveaux de l'utilité ont été explicités. Des liens étroits s'opèrent alors entre les logiques professionnelles renvoyant aux secteurs et les logiques de spécification des demandes situés territorialement. Il s'agit, en fait, au delà de la mise en place de réseaux formels, de créer du sens à travers des lieux particuliers où les enjeux associés à l'émergence de la demande et à l'adaptation de l'offre puissent s'exprimer, se révéler, se formaliser.

Mettre en place de tels espaces que la demande provienne des ménages ou des entreprises, exige une initiative d'ordre institutionnel (privé ou public) ayant autorité vis-à-vis des enjeux et en situation de s'adresser à l'ensemble de ces partenaires. Cela demande, d'un côté, d'être dans une relative proximité aux acteurs sans tomber dans le localisme, de l'autre, de partager un langage, des valeurs, des ambitions identifiés territorialement¹⁸.

Des processus d'évaluation en cohérence avec des processus de professionnalisation.

Les arbitrages productivité / qualité / externalités / prix relatifs, pour sortir du schéma industriel¹⁹, ont besoin de s'appuyer sur une intervention institutionnelle qui, à travers un processus d'évaluation, peut être à même de traduire leurs fondements et favoriser la progression de la professionnalisation, dans des acceptations partagées par les prestataires et les bénéficiaires. La compensation des effets productivité par des effets qualité (immédiate et « médiate ») ne peut pas relever de la logique d'une seule catégorie d'acteurs. C'est pourquoi les arbitrages nécessitent l'intervention d'un tiers, d'une institution porteuse de finalités qui dépassent les seules perceptions d'une catégorie d'acteurs particuliers.

La prise en compte des cinq registres de la relation de service et de la dimension subjective des activités immatérielles conduit à insister sur l'importance des régulations croisées d'ordre sectoriel et territorial dans l'évaluation des arbitrages. Les registres informationnel, civique, social ont besoin de s'appuyer sur une proximité géonomique

¹⁸ au sens où l'entendent les économistes de la « proximité » : comme relevant d'une proximité géographique, une proximité organisationnelle favorisant des complémentarités technico-productives, une proximité institutionnelle (A. Rallet, 1991).

¹⁹ qui conduit à la marginalisation de la relation de service comme nous l'avons vu dans la deuxième partie de cet article.

et sur une proximité institutionnelle fondatrices de la légitimité. Les registres professionnel, informationnel présupposent, également, une implication de portée sectorielle.

En phase avec l'évaluation, les processus de professionnalisation qui conduisent à une plus grande efficacité de la prestation de service au regard des différents registres de la performance, ont besoin d'appuis institutionnels qui croisent les démarches sectorielle et territoriale de niveau infra-national. Les acteurs pressentis pour un tel processus, ne peuvent pas se limiter à des représentants des seuls prestataires et bénéficiaires propres au dynamique sectorielle. Les échanges d'expérience, la diffusion des « états de l'art » comme des connaissances scientifiques supposent des dynamiques intersectorielles dans des espaces de reconnaissance mutuelle, de confiance difficiles à obtenir en dehors du local.

Là aussi, les niveaux sectoriel et territorial sont sollicités dans leur capacité d'articulation dans la mesure où la professionnalisation comme l'évaluation, pour se construire, a besoin²⁰ :

- de références déontologiques partagées ;
- de projets clairement établis ;
- d'un climat de confiance qui favorise la coopération entre acteurs ;
- d'une autorité reconnue ;
- d'une capacité à transcrire en termes de politiques publiques les conclusions qui se dégagent.

Une solvabilisation des activités prenant en compte le caractère polymorphe de l'utilité

La reconnaissance d'une utilité privée, collective et publique de certains services immatériels pose la question de l'émission d'un nouveau type de monnaie à même d'assumer cette triple dimension de l'utilité. Les expériences en cours, notamment, dans le domaine des services de proximité aux personnes²¹, montrent l'imbrication des dimensions sectorielles et territoriales de l'enjeu. Un système de « titres emploi service » a été créé. Il permet d'associer des fonds d'origine différente, provenant d'entreprises, de comités d'entreprise, de collectivités territoriales et de salariés. On voit, ainsi, apparaître des initiatives qui croisent des préoccupations sectorielles (les services de proximité aux personnes, leur qualité, leur professionnalisation) et des préoccupations territoriales (du Tertre 1999b). En effet, le jeu d'acteurs est toujours situé ; il s'appuie sur une institution territoriale, la municipalité, le conseil général ou le conseil régional, suivant les cas.

Dans la mesure où l'abondance de ces « titres emploi service » passe par une coopération entre acteurs dont la nature n'est pas prédéfinie (bénéficiaires des titres, entreprises acceptant les titres comme mode de paiement, administrations publiques ou parapubliques contribuant à l'abondance du titre, acteurs chargés de l'évaluation des

²⁰D'une certaine manière, on retrouve ici "l'effet de proximité", pris au sens d'effet d'apprentissage collectif qui s'appuie tant sur la coordination des activités que sur celle des comportements (C. Dupuy et J-P Gilly, 1994 et Y. Lung, 1994).

²¹Dans le cas des services de proximité aux personnes, l'Etat national a autorisé des expérimentations dans quelques départements français.

prestations...), les frontières sont amenées à évoluer, à être transgressées. Les institutions sectorielles (professionnelles) et territoriales apparaissent directement interpellées dans leur capacité à évoluer et à impulser des dynamiques d'acteurs relevant de la gouvernance. D'un côté, leur engagement permet d'assumer des « effets de seuil » dont dépend l'opérationnalité de ces projets ; de l'autre, ces institutions permettent d'établir un lien entre le financement public et les résultats des processus d'évaluation. Un lien fonctionnel de proximité peut, en effet, être mis en évidence entre les dispositifs de financement et ceux concernant l'évaluation, en particulier à propos des arbitrages coût/qualité. Une cohérence apparaît ainsi souhaitable entre les intervention des différentes institutions sectorielles et territoriales.

Des réflexions sont en cours actuellement dans le domaine du tourisme, dans le domaine culturel (cinéma théâtre), dans celui de la formation où s'imbriquent des préoccupations de financement publics, para-publics et privés provenant d'entreprises. Ces réflexions sont émergentes, mais essentielles quant à la capacité des institutions à faire évoluer les modes de financement des activités immatérielles dans une cohérence avec le caractère polymorphe de leurs effets utiles.

La régulation territoriale des temps sociaux : « les bureaux des temps »

Impulser un mouvement d'ARTT passe par un double processus:

- soutenir les acteurs dans leur engagement, tant au niveau des secteurs que des entreprises dans la mesure où ces acteurs sont prescriptifs de temps sociaux ;
- veiller à assurer une nouvelle synchronisation des temps sociaux sur un plan territorial.

L'engagement des acteurs au sein de l'entreprise comme au sein d'un secteur est en partie canalisé par la réglementation nationale issue, elle même, des dispositifs législatifs²². Mais il dépend également largement de la capacité des acteurs (direction, encadrement intermédiaire, salariés) à s'engager dans une dynamique de dialogue social qui tienne compte tant des problèmes organisationnels et de compétitivité, que des enjeux salariaux, humains et sociétaux. Ces prises de conscience s'adossent à des apprentissages collectifs qui lient non seulement les directions d'entreprises et les syndicats de salariés, mais également l'ensemble des salariés, dans leur compréhension des rapports qui s'instituent entre les temps de travail et les temps hors travail. Cette frontière est d'autant plus délicate à concevoir que les activités immatérielles provoquent une mobilisation subjective qui ne s'active pas simplement sur le site de travail mais également en dehors du site. Les rapports entre temps de travail et temps hors travail relèvent ainsi de construits collectifs qui intègrent les acteurs de l'entreprise, mais ne se limitent pas à eux : les autres acteurs prescripteurs de temps sociaux sur le territoire agissent également.

En effet, les processus d'ARTT s'accompagnent d'un changement de mode de vie des personnes, des habitants des territoires concernés. Le rythme et l'organisation des temps sociaux sont confrontés à la cohérence de leur synchronisation ou désynchronisation qui s'exprime toujours de manière située. Les enjeux de transformation associés à l'ARTT se trouvent, en effet associés à des enjeux d'ordre sociétal. Il en va particulièrement des temps de transport, des temps scolaires, des temps d'ouvertures des services publics ou privés.

²²par exemple, les dispositifs de Robien, puis Aubry.

La régulation de l'ARTT sur un plan sectoriel est ainsi insuffisante. Elle peut être même, à elle seule, contre-productive en créant des dysfonctionnements temporels majeurs sur un plan territorial mettant tel ou tel acteur ou groupe d'acteurs en grande difficulté. C'est le cas, notamment, de dysfonctionnements entre l'ouverture de certains sites de production et les horaires de transport, les horaires de travail et les horaires de gardes d'enfants, les rythmes des congés payés et des congés scolaires... La régulation de l'ARTT pose celle des temps sociaux et, ainsi, la question de l'émergence de lieux situés territorialement de confrontation intersectorielle, où puissent être posés les enjeux du temps. Cette dynamique institutionnelle émerge, actuellement (Boulin, du Tertre, 2000). Elle s'appuie sur l'expérience des « bureaux du temps » en Italie qui font leur apparition en France depuis 1999. Au cœur de la dynamique de ces « bureaux », la question de la gouvernance, c'est-à-dire, l'enjeu de la capacité de chaque acteur à se déplacer vis-à-vis de son identité première et d'enclencher une dynamique favorisant la régulation de ces enjeux.

Conclusion

En conclusion, il est semble souhaitable de mettre l'accent sur plusieurs phénomènes qui conjuguent leurs effets. Les activités de services immatériels semblent jouer un rôle de plus en plus décisif dans la création de l'activité et de l'emploi. Leur développement se heurte pourtant à des obstacles d'ordre structurel que les dispositifs institutionnels issus du développement des secteurs industriels fordien et des territoires issus du découpage administratif des trente glorieuses ne sont pas à même de traiter.

Il se pose ainsi la question de la création de nouveaux dispositifs institutionnels adaptés à la régulation de ces activités tant sur un plan sectoriel que sur un plan territorial. Les niveaux sectoriel et territorial semblent pertinents pour impulser un mouvement d'analyse et de prise de conscience collective des obstacles bloquant le développement des activités immatérielles et relationnelles. Il apparaît nécessaire, cependant, que se déplacent les frontières entre les secteurs et entre les territoires pour que de nouvelles légitimités apparaissent sur la base de la dynamique de la gouvernance.

Une logique d'accumulation immatérielle peut, ainsi, s'enclencher à partir, notamment, d'une nouvelle appréhension des « externalités positives » attachées à ces activités immatérielles, c'est-à-dire du caractère polymorphe de leur utilité. Cette accumulation relève, alors, d'un patrimoine collectif situé sectoriellement et territorialement interpellant un renouvellement du politique.

Bibliographie

- Boulin J.-Y. (1992), « L'organisation sociale du temps », *Futuribles*, mai-juin, n° spécial « Temps de travail », n° 165-166, pp. 239-252.
- Boulin J.-Y. et Tertre C. du (2000), **35 heures, usages du temps, articulations des temps sociaux en Ile-de-France**, rapport de recherche pour 'l'observatoire Ile-de-France sur les 35 heures' et la direction Régionale du travail et de l'Emploi, 180 pages.
- Boulin J.-Y. et Tertre C. du (2001), **L'impact de la réduction-aménagement du temps de travail sur les usages du temps : conséquences pour les loisirs et le tourisme**, rapport de recherche pour le Secrétariat d'Etat au Tourisme et pour le Commissariat Général du Plan, 190 pages.
- Dupuy C. et Gilly J.-P. (1996), "Apprentissage organisationnel et dynamique territoriale", in B. Pecqueur (éds), **Dynamiques territoriales et mutations économiques**, L'Harmattan, pp.156-157.
- Gadrey J. (1992), **L'économie des services**, La Découverte, collection « Repères ».
- Hill M.G.(1977), « On goods and services », **The Review of Income and Wealth**, 2, december, pp. 315-338.
- Lung Y.(1995), « Modèles industriels et géographie de la production », in A. Rallet et A. Torre, **Economie industrielle, économie spatiale**, Economica, pp. 85-110.
- Rallet A. (1991), "Théorie de la polarisation et technopoles", **Economie et Sociétés**, Série F32, 25, n°8, pp.43-64.
- Tertre C. du (1999a), « Intangible Interpersonal Services, Adjustment and Reduction of, Working Hours : Toward New Political Economy Tools. The French Case », **The Service Industries Journal**, Volume 19, Number 1 (January 1999), pp18-34.
- Tertre C. du (1999b), « Les services de proximité aux personnes : vers une régulation conventionnée et territorialisée », **L'année de la Régulation**, volume 3, « Etat et politique économique », Editions La Découverte, pp. 213 - 237.
- Tertre C. du (1999c), « Activités immatérielles, subjectivité et productivité », **Performances humaines et techniques**, n° hors série, sept., pp. 86,93.
- Tertre C. du (2001a), « L'économie immatérielle et 'les formes de pensée' dans le travail », in François Hubault éditeur, **Comprendre que travailler c'est penser, un enjeu industriel de l'intervention ergonomique**, Octares éditions, pp. 41-52.

Tableaux : configurations productives de services et emplois

I. Activités logistiques

	1982	1990	1993	1996
	NAP		NES 36	
1 - Commerce	2 540,5	2 673,4	2 459,5	2 488
• com. de proximité alimentaire ou spécialisé	451	319	(ayant retiré 40,1 pour la maintenance de proximité)	(ayant retiré 40,1 pour la maintenance de proximité)
• Com. de détail non alim. non spécialisé	87	69		
2 - Transport	766,5	811,5	949,5	976,4
TOTAL	3 307,0	3 484,9	3 409	3 464,4

Variations : entre 1981 et 1989 : + 177,9 ; entre 1981 et 1996 : + 157,4

II. Activités d'entretien - maintenance

	1982	1990	1993	1996
	NAP		NES 36	NES - 36
Récupération	29,3	29,6	(estimation) 35,5	enlèvement, trait. des déchets 41,3
Réparation et commerce de l'automobile	411,0	408	426,4	431,6
Réparation diverses	37,8	40,1	40,1	40,1
Hôtels/cafés restaurants	620,0	740	763,2	774,2
Serv. divers à la collect. non march.	175,0	163	Serv. parallèles P3 et domestiques 485,9	
Services domestiques	204,0	217	538,5	
TOTAL	1 477,1	1 597,7	1 751,1	1 825,7

Variations : entre 1981 et 1989 : + 120,6 ; entre 1991 et 1996 : + 348,6

(entre 1981 et 1989, les services divers marchands n'ont pas été classés : 315 ; 416 mille)

III. Activités administratives et informationnelles

1981	1989	1993	1996
NAP		NES - 36	

Administration générale	1 821	1 992	2 053	2 071,9
Prévoyance et Sécurité Sociale	123	131		
Auxiliaires de transport - agences de voyage	7,6	13,5	132	134
Holdings	6 55,3	723,7	Activités financières 692,6	Activités financières 695,8
Activités financières et assurance	226,8	264		
Immobilières	34,7	48,6	333,3	328,7 NAF EAE 58,5
Location et Crédit bail mobilier	2 868,4	3 172,8	51,4	
TOTAL			3 262,3	3 288,9

Variations : entre 1981 et 1989 : + 304,4 ; entre 1981 et 1996 : + 420,5

IV. Activités immatérielles et relationnelles

	1981	1989	1993	1995
	NAP		NES - 36	
Activités d'étude, de conseil et d'assistance	696	1 065	N ₂ : 977,3	1 023,1
Enseignements marchands et non marchand	1 314,9	1 568,2	Q ₁ : 1 685,4	1 725
Recherche	88	116,6	N ₄ : 130	131,6
Santé	1607,9	2 075		
Action sociale	197	294	Q ₂ : 2 228,9	2 302,6
Services récréatifs cult. et sportifs	3 903,8	5 118,8	P ₂ : 345,2	374,1
TOTAL			5366,8	5 556,4

Variations : entre 1981 et 1989 : 1 215 ; entre 1981 et 1996 : 1 652,6

Services divers marchands 315 mille en 1981 et 416 mille en 1989 mais catégorie non reprise en 1993 et 1996.