

Jean-Claude Delaunay Jean Gadrey

LES ENJEUX DE LA SOCIÉTÉ DE SERVICE

**OUVRAGE PUBLIÉ AVEC LE CONCOURS
DU CENTRE NATIONAL DES LETTRES**

Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	11
--------------------	----

PREMIÈRE PARTIE LES SERVICES DANS LA PENSÉE ÉCONOMIQUE, DE 1700 À NOS JOURS

CHAPITRE I LES SERVICES, PRÉOCCUPATION DE LA PENSÉE CLASSIQUE

De l'improductivité fiscale à l'improductivité en richesses	17
La problématique fiscale et le classement des activités qui en résulte	18
La permanence des services dans les représentations d'ensemble de l'économie	20
D'une préoccupation fiscale et consommatrice à une réflexion sur la formation du capital et sur l'accumulation	21
Adam Smith et la problématique du travail productif et improductif de richesses	22
Les services dans la pensée économique de la première moitié du XIX ^e siècle	26
Jean-Baptiste Say (1767-1832)	30
J.C. Simonde de Sismondi (1773-1842)	35
J.S. Mill (1806-1873)	36
H. de Saint-Simon (1760-1825)	38
H. Storch (1766-1825)	40

CHAPITRE II MARX, OU L'IMPRÉCISE ÉBAUCHE D'UNE THÉORIE DES SERVICES

Les problématiques des activités à l'œuvre dans les écrits de Marx ...	47
La problématique du « travail productif et improductif » et son contexte	47
La problématique de la reproduction sociale du capital	49
La problématique du capital commercial et financier	52
Services et matérialité chez Marx	58
L'hypothèse restrictive d'une matérialité tangible	59
La matérialité de la valeur d'usage comme caractéristique d'essence du capitalisme	61
Quelques remarques critiques sur cette approche	63
Le préalable de la structure économique dans le raisonnement relatif au travail productif	65
Grandes lignes de la conception retenue	65
Caractéristiques productives du travail selon les activités de service	68
Éléments d'une théorie des services	76

CHAPITRE III

TOUT EST PRODUCTIF, TOUT EST SERVICE

Les rapports économiques capitalistes conçus comme rapports d'échanges de services	81
F. Bastiat (1801-1850)	81
C. Colson (1853-1939)	86
Les services en France vers 1900 et la représentation d'activités de service particulières : la guerre et l'Etat	90
Les services en France autour de 1900	90
Les services de la guerre et les services publics dans la pensée économique de la fin du XIX ^e siècle	93

CHAPITRE IV

LE SECTEUR TERTIAIRE ET LA SOCIÉTÉ POST-INDUSTRIELLE

<i>JEUNESSE ET MATURITÉ DU CONCEPT DE SECTEUR TERTIAIRE (1935-1965)</i>	100
Les principaux travaux théoriques	101
Allan G.B. Fisher	101
Colin Clark	103
Jean Fourastié	105
Des questions et controverses toujours actuelles	108
Classifications d'activités tertiaires	110
<i>DU TERTIAIRE AUX SERVICES ; DOMINATION ET DIVERSITÉ DES CONCEPTIONS POST-INDUSTRIELLES (1965-1975)</i>	113
La société post-industrielle	114
La société post-industrielle est une société tertiaire, une société de service	114
La primauté du savoir théorique et des technologies à fondement scientifique	117
La prééminence de la classe des professionnels et techniciens	117
La mutation des systèmes de valeurs et des formes de gestion de la société : du mode économiste au mode sociologiste	119
D'autres approches de la croissance des services	121
Du tertiaire aux services	125

CHAPITRE V

LA SOCIÉTÉ DE SERVICE EN QUESTION ET LES CONCEPTIONS NÉO-INDUSTRIELLES

L'anti-Bell : Jonathan Gershuny, ou la prééminence des biens sur les services	131
Présentation	131
Première distinction, première démonstration	132
Seconde distinction, seconde démonstration	134
La production néo-industrielle de service	138
Les transformations du « what/how » des structures productives ..	139
La filière de l'information, épine dorsale de la croissance et de l'industrialisation des services	142
L'industrialisation des services et la reprise de l'accumulation	150

SECONDE PARTIE LES RAPPORTS SOCIAUX DE SERVICE

CHAPITRE VI LES CLASSIFICATIONS USUELLES DES SERVICES

Un bilan des classements utilisés	160
Critères relatifs à la nature physique du résultat de l'activité	161
Critères (dominants) associés à la définition de fonctions économiques générales	163
Critères relatifs au secteur destinataire du service	166
Critères relatifs aux rapports marchands	167
Critères de nature historique ou organisationnelle	168
L'évolution des emplois de service en France et aux Etats-Unis	169
Comparaison de l'évolution des emplois de service depuis un siècle, sur la base de la classification de Singelmann	174
Comparaison selon la nomenclature française de comptabilité nationale	176
Éléments de conclusion	178

CHAPITRE VII PROCESSUS DE PRESTATION ET PRODUITS DES SERVICES

La matérialité spécifique des services et la diversité de ses formes ..	182
Les solutions usuelles	182
Le processus de prestation	184
Le point d'application du service	186
Les services s'appliquant principalement à des biens	187
Les services s'appliquant principalement aux droits de propriété ..	191
Les services s'appliquant aux savoirs productifs organisés	193
Les services d'administration et les niveaux intermédiaires d'organi- sation des unités sociales globales ou locales	194
Les services s'appliquant principalement aux personnes et aux savoirs individuels	195
La nature du résultat des activités de service	197
Je vois l'output, donc je crois en lui	197
L'output commercial à la recherche de son identité	198
L'output des services « incorporels »	202
Prestations produites, prestations consommées, output médiat	204
L'output direct, ou immédiat	208
Conclusions	209
Retour sur la définition du service	210
L'impossibilité d'une définition physique ou technique	211
La difficulté d'une définition micro-économique	211
Les facteurs de représentation d'une activité comme service	214
La productivité des services	215
La standardisation ou comparabilité des résultats ou des actes	215
La nature du produit évalué	216
La co-participation des prestataires et des bénéficiaires	217
Le niveau d'analyse	218

CHAPITRE VIII
LA DUALITÉ DES BIENS ET DES SERVICES

Substitution et complémentarité : les thèses en présence	219
« Fonction-service » et substituabilité biens/services dans la consommation finale	221
L'exemple des transports	223
Repas à l'extérieur, repas à domicile	227
Le lavage du linge, un cas de recentrage sur le foyer ?	228
Fonctions générales et fonctions sociales	232
Les trois formes de relations économiques générales entre les biens et les services	234
Biens et services dans la consommation finale et intermédiaire : éléments statistiques	239
La consommation finale de biens et de services en France	240
La consommation intermédiaire de services par le système productif	244
La destination finale des services (ou emplois comptables)	246

CHAPITRE IX
LES RAPPORTS DE SERVICE
ET LA SOCIALISATION DES ACTIVITÉS

Les rapports sociaux de service externes	250
La socialisation-séparation	250
Le développement des techniques dans les activités de service	251
La formation de systèmes de prestations répondant à une demande diversifiée	253
Les nouvelles formes d'organisation du travail de service	261
Les nouvelles dimensions de la qualification des collectifs prestataires	261
La co-naissance de l'usager	269
La production des biens et son insertion dans des rapports de service	275
Les services : une façon tendanciellement intégrée et nouvelle de produire	275
De la production pour la vente à la production pour l'usage	278
L'informatique comme technique généralisée	280
La recomposition du collectif de travail	281

CHAPITRE X
SERVICES ET MARCHÉ

La forme marchandise du service	286
La distinction entre produits médiats et immédiats des services ...	286
Frontière interne aux produits des services	292
Les formes économiques du travail de service	302
<i>Conclusion</i> : La nouvelle société de service	311
<i>Bibliographie</i>	319
<i>Index</i>	331