

## Jean-Claude Delaunay

Économiste, membre du comité de rédaction d'*Actuel Marx* et de *L'Homme et la Société*, directeur de l'*Atelier de Recherches Théoriques François Perroux*, <delaunay@univ-mlv.fr>.

## Activités de service et propriété

transports, l'énergie; la nécessaire adaptabilité de ces services aux évolutions technologiques et aux besoins sociaux; la nécessité de prendre des mesures spécifiques contre l'exclusion sociale et la pauvreté; le droit à un contrôle démocratique des usagers et des salariés. Elle devrait indiquer que, sur la base du respect de ces obligations, l'organisation des services publics relève des autorités nationales, conformément au principe de subsidiarité. Enfin, elle devrait exclure des règles du marché intérieur et de la concurrence les activités relevant des missions de service public.

Ces objectifs sont totalement contradictoires avec le mode actuel de construction de l'Europe et avec le contenu des traités. Ils supposent une rupture qui nécessite la construction de rapports de forces considérables, une rupture politique qui devrait se traduire par une rupture juridique, avec une modification en profondeur des traités.

Cependant, l'éventualité, envisagée par le Conseil européen de Barcelone, de mettre à l'ordre du jour une directive-cadre sur les services d'intérêt économique général peut être l'occasion de sortir du cadre national pour mener au niveau européen une bataille unifiée sur la question des services publics. C'est donc une échéance à ne pas manquer.

Le prochain Forum social européen devrait être l'occasion de débattre de ces aspects pour harmoniser les propositions et coordonner les actions afin d'essayer de peser sur la Convention chargée de réformer les traités.

- 1 Le monopole n'est cependant que la condition nécessaire au bon fonctionnement d'un service public en réseau. Il ne constitue en rien une garantie. Ainsi en France, le monopole public sur les télécommunications n'a pas empêché que le téléphone soit longtemps considéré comme un moyen de communication réservé aux entreprises et aux particuliers aisés. Il a fallu attendre la fin des années 70 pour que celui-ci devienne un véritable service public.
- 2 C'est ce qu'indique une observation attentive des réalités nationales des pays capitalistes développés. La volonté de mettre en place un réseau téléphonique de qualité pour toute la population a permis le développement d'une offre de services performants pour les entreprises. Le contre-exemple français jusqu'à la fin des années 70, où l'absence de service public se combinait avec un état déplorable du réseau téléphonique, est à mettre en relation avec les USA où dès avant la seconde guerre mondiale, le téléphone, « Ma Bell », était accessible au plus grand nombre.
- 3 Conclusion de la présidence, Conseil européen de Barcelone, 15 et 16 mars 2002, alinéa 42.
- 4 Rappelons que l'article 16 reconnaît « la place qu'occupent les services d'intérêt économique général parmi les valeurs communes de l'Union ».
- 5 Ce passage doit beaucoup à Roger Ferrari, secrétaire international du SNES-FSU et à la publication de SUD-éducation, « L'école face à la mondialisation capitaliste ».
- 6 Il en est de même sur la question des retraites.
- 7 Arrêt de la Cour de justice dans les affaires jointes C-180-184/98.
- 8 Voir Philippe Marlière « Le public au service du privé, mondialisation néolibérale et privatisation des services publics en Grande-Bretagne », *Les Temps Modernes*, n° 615-617.

**Comme on le sait depuis les penseurs socialistes du XIX<sup>e</sup> siècle**, le régime dominant de propriété dont une société est dotée forme le socle des rapports qui la structurent au plan économique. En effet, qu'elle soit exercée légalement ou seulement dans les faits sur les moyens de production, sur le produit, sur les moyens de répartition et de financement, la propriété privée capitaliste est l'*opérateur de base* de la production ainsi que de la reproduction de la valeur des marchandises.

Dans la société industrielle productrice d'objets divisibles et reproductibles selon des procédés standard, la propriété privée capitaliste a fonctionné de la manière peut-être la plus complète. En effet, dans ce cadre, la propriété privée (ou privative) des moyens de production (qui sont des objets), ainsi que de l'argent, permet l'obtention de produits (encore des objets) dont il ne fait de doute pour personne qu'ils sont la propriété privée des entrepreneurs, possesseurs directs ou délégués de ces moyens. La propriété privée des produits s'accompagne nécessairement de celle de l'argent que procure la vente, lequel autorise le remboursement des dettes et de nouveaux engagements productifs. Ainsi, sous la poigne bienveillante et ferme de la propriété privée, et si certaines conditions macroéconomiques sont respectées, le capital se déploie et recommence indéfiniment son mouvement, selon une échelle en moyennecroissante.

En prenant cet angle d'approche, les services nécessitent peut-être une réflexion particulière dans la mesure où le cycle de la propriété que l'on observe pour les produits dans le cadre des rapports capitalistes, n'est plus le même en ce qui les concerne. Les entreprises de services produisent *un résultat*. Mais elles n'en sont généralement pas propriétaires. En sorte que, contrairement à ce qui se passe avec la production capitaliste d'objets, où le résultat, propriété de l'entreprise, matérialise le travail (une certaine quantité du travail) dépensé pour l'obtenir, la production capitaliste de services doit se dérouler sans cette médiation réelle. L'entreprise de services vend directement du travail, ce que l'on appelle *une prestation de service*. Étant entendu, d'ailleurs, que la marchandise

« prestation de service » ne matérialise pas seulement du travail vivant (le travail des prestataires effectifs). Elle cristallise aussi du travail passé (les moyens de travail utilisés pour fournir la prestation).

La question que l'on se pose dans le présent article est de savoir si cette particularité change quelque chose dans le rapport capitaliste, et dans l'affirmative, à quel niveau et comment. La réponse que l'on y apporte est que si elle n'affecte pas l'essence de ce rapport, elle en altère cependant certaines des modalités de fonctionnement que le capitalisme industriel avait établies. C'est pourquoi, dans la première partie, on revient sur cette caractéristique, qui fait problème dans la littérature et dans la pratique sociale. Généralement, en effet, on définit le produit de service par son immatérialité (ou son intangibilité), mais non par le fait que l'entreprise le produisant n'en serait pas propriétaire ou ne pourrait le vendre. Après avoir argumenté ce point, selon nous très important, on montre que, cependant, la non-propriété du résultat de service par l'entreprise qui le produit n'empêche pas le capital de s'investir dans les services. Ces derniers forment un champ immense d'activités nouvelles, ouvertes à l'exploration imaginative du capital. Toutefois, dans une deuxième partie, on examine les changements que cette caractéristique introduit, mais au plan phénoménal du fonctionnement capitaliste.

### 1. Le développement des services n'entraîne pas de modifications essentielles du capitalisme contemporain

On commence par définir ce qu'est une activité de service (processus) et un service (résultat), puis on montre que ce type d'activité trouve parfaitement sa place dans la structure capitaliste.

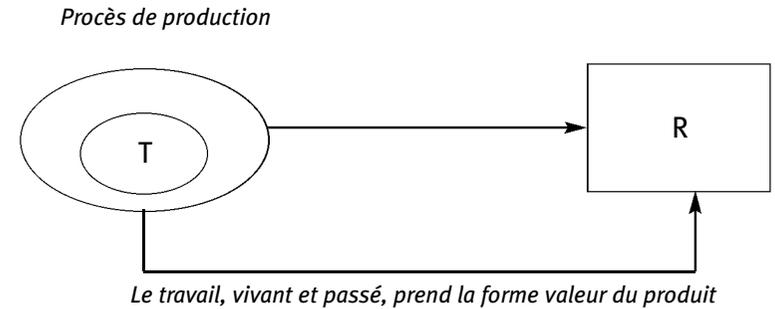
#### Définition d'un service : une approche par la structure et non par la substance

La thèse défendue dans cet article est qu'une activité de service n'est pas définie par la nature immatérielle ou intangible de son résultat, mais par *le sous-système de rapports* dans lequel elle prend place au sein des rapports capitalistes. On opte donc ici pour *une définition structurale des services* et non pour une définition substantielle, ou physique, de ces activités, étant entendu que la définition structurale retenue paraît d'autant plus adaptée à la réalité qu'elle correspond à une certaine configuration physique.

Essayons, tout d'abord, en utilisant une argumentation bien établie, de visualiser par un schéma simplifié ce qu'est une activité capitaliste de production d'objets (marchandises, cela va de soi). Dans la figure n° 1 ci-dessous, le travail (T) mettant en œuvre des moyens de production et utilisant des matières premières au sein d'un procès de production (P), produit un résultat tangible

(R). Le travail dépensé pour produire ce résultat apparaît alors comme étant « sa » valeur. En tant que travail vivant, il prend « la forme valeur » de son résultat, au côté du travail passé (T').

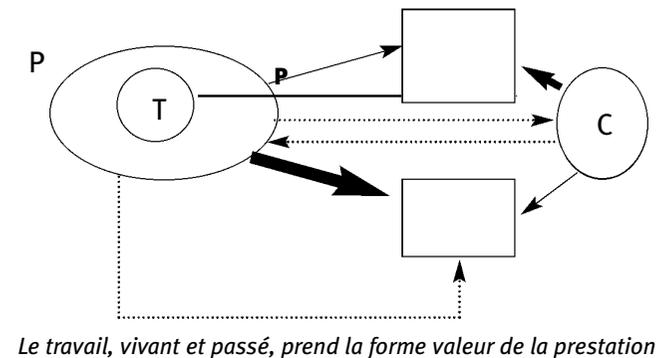
Figure 1 : La production de biens marchands



La marchandise que vend l'entreprise est le résultat R, lequel fonctionne comme représentant matériel et physique de la prestation (T + T'). Dans le cas de la production matérielle, prestation et résultat sont confondus, en raison même des rapports marchands.

Dans le cas de la production de services, au contraire, il y a dissociation de la marchandise vendue (la prestation) et du résultat de l'activité. La marchandise que vend l'entreprise de service est une enveloppe de travail vivant et passé, mais sans « chose » où se matérialiser. En effet, si l'entreprise produit bien un résultat, le travail de prestation ne peut en prendre la forme valeur. La prestation constitue donc la véritable et seule marchandise vendue par l'entreprise de service.

Figure 2 : La production de services marchands



La dissociation interne à la structure de service, entre la prestation (PR) et le résultat (R) de l'activité, engendre deux effets complémentaires. Le premier est que les agents de l'échange (entreprise prestataire et client (C)) ne sont pas concernés de la même manière par les éléments de cette structure. Ce qui intéresse prioritairement le client est le résultat. Ce qui intéresse prioritairement l'entreprise est la marchandise prestation. Le deuxième effet est que la dissociation des intérêts des agents suppose leur coordination, ce que l'on appelle *la co-production*, au sein de la relation de service.

*La relation de service* est la forme complète de la coordination marchande existant entre les acteurs de la consommation et de la production de services, ou de biens vendus comme s'ils étaient des services.

Les services personnels illustrent de façon simple cette définition structurale. Un travail de service effectué sur le corps d'une personne ne peut prendre la forme valeur de cette personne dans la mesure où celle-ci est hors marché. Dans ces conditions, le travail considéré, s'il prend place dans le flux du travail productif de marchandises, fonctionne comme prestation. Il en est de même pour le travail d'entretien ou de réparation des biens de consommation finale. Ce travail ne peut prendre la forme valeur des produits auxquels il s'applique puisque ces derniers sont désormais entrés dans la sphère de la consommation finale. Ils sont donc hors marché. L'activité de location conduit à un argument de même nature. L'entreprise de location d'un bien, qui est aussi propriétaire de ce bien, ne peut faire circuler la valeur correspondant au travail de location par l'intermédiaire du bien en question dans la mesure où elle en demeure propriétaire. Le travail de location du bien fonctionne donc comme prestation de service. Pour un examen plus complet des différentes situations observées, nous renvoyons à nos articles et ouvrages, en particulier (Delaunay, L'Harmattan, 2001).

### **Une conséquence, à première vue étrange, de ce choix théorique**

En tant que catégorie distincte de celle des biens, les services seraient une émanation conceptuelle de la mise en place et du développement du capitalisme industriel dans sa forme primaire. Avant cette période productive, la consommation finale étant l'orientation dominante du système socio-économique, toutes les activités auraient été placées sur le même plan. Avec le capitalisme industriel, elles auraient été séparées en deux grands groupes, celui des objets-marchandises étant d'abord le seul jugé capable d'alimenter avec abondance la valeur économique et de la richesse marchande.

Aujourd'hui, pour diverses raisons, la société serait entrée dans une autre époque productive, caractérisée par la généralisation massive de la forme « marchandise capitaliste » à d'autres produits que les objets classiques. Dans cette société, toujours capitaliste mais renouvelée dans son fonctionne-

ment, il y aurait, d'une part, beaucoup plus d'activités de services qu'auparavant relativement à l'activité totale, et d'autre part, on tendrait à y produire les biens comme on produit des services. Cela dit, le marquage structurel que l'on estime devoir effectuer du concept de service conduit à son tour à ne pas confondre « la société de service », forme actuelle de la société capitaliste développée et « la société de l'usage et du bien-être », qui serait la société dans laquelle prévaudrait absolument, comme son nom l'indique, l'utilité et l'utilisation de tous les résultats de l'activité humaine. *La société de service est le concept essentiel de la forme contemporaine de l'extension du capitalisme à de nouveaux champs d'activités.* Les notions plus concrètes de société de la connaissance (capitalisme cognitif), ou encore de société de l'information, ou de société financière (capitalisme financier) seraient ainsi, selon notre interprétation, des formes phénoménales de la société de service.

### **L'extension du capitalisme**

Depuis sa mise en place, le capitalisme a constamment étendu son périmètre d'influence, tant au plan des zones géographiques qu'il domine qu'à celui des activités qu'il encadre et pénètre. L'approfondissement spatial, organisationnel, institutionnel et par produit de la division du travail est un résultat du fonctionnement de ce système, ouvrant un champ toujours renouvelé à son expansion. Aujourd'hui, le capitalisme est le cadre socio-économique dans lequel la production matérielle classique se développe dans un certain nombre de pays ou de régions tenues pour retardataires (Europe centrale, Chine, Asie du Sud-Est notamment). Mais d'une part, cette expansion suppose le développement parallèle d'activités de service (par exemple banques, assurances, droit, langues, transports), d'autre part, dans les pays industriellement développés, l'industrie et l'agriculture ne représentent désormais plus que 20 % à 30 % de l'activité totale. Cette proportion, considérée comme irréversible et qui se réduira encore, était inverse au début du xx<sup>e</sup> siècle (70 % pour le primaire et le secondaire, 30 % pour le tertiaire).

En investissant les activités de service, le capitalisme se construit de nouvelles frontières productives. À une époque où le niveau atteint par la productivité du travail est très élevé et nourrit la représentation conceptuelle de fonctions de production à coûts fixes, l'appropriation capitaliste du temps de travail ne peut plus porter uniquement sur le travail des salariés ou des quasi-salariés de la production matérielle classique. Elle s'abreuve aussi, et le fera sans doute de plus en plus, à la source des services. Plusieurs exemples peuvent illustrer, de manière anecdotique mais frappante, cette nouvelle orientation du capitalisme. Ainsi en est-il de Vivendi Universal, issue de la Compagnie générale des eaux, entreprise industrielle de production et de distribution de

l'eau, fondée en 1853. Les capitaux actuellement majoritaires de la société Preussag, la plus importante entreprise allemande et européenne de tourisme, proviennent de la sidérurgie. Quant à la société Club Med, une autre puissance du tourisme européen, son actionnaire principal est pour l'instant la famille Agnelli (24,0 %) ???, famille dont on connaît notamment les liens avec l'industrie automobile italienne.

Le mouvement contemporain de capitalisation des services, venant en compensation de la difficulté à investir des secteurs industriels atteints par la maturité productive et le gigantisme, se manifeste de trois manières.

• **La transformation capitaliste des professions libérales**

La transformation massive et généralisée des activités de service en activités capitalistes est récente. Sans doute existait-il, au XIX<sup>e</sup> siècle, des secteurs capitalistes de services, principalement dans la banque, les assurances et les transports. Mais tout au long du XX<sup>e</sup> siècle (États-Unis), et surtout après 1950 (le reste du monde industriellement développé), les professions libérales et certains secteurs traditionnels de services, comme le commerce de détail, en ont rejoint la configuration capitaliste, dans ses formes les plus avancées, que ce soit dans l'audit et la comptabilité d'entreprise ou dans le droit, en particulier le droit des affaires (Delaunay, 2000). Dans le commerce de détail, on note l'extension conquérante des formules de chaînes de magasins, de supermarchés et d'hypermarchés. Les plus grosses de ces entreprises, bien souvent américaines, ont bénéficié de l'appui et de la stimulation provenant de la dimension continentale du marché sur lequel elles intervenaient ainsi que des clients qu'elles fournissaient. Ce sont aujourd'hui des entreprises transnationales et globales de très grande taille, ayant des filiales, des associations et des partenariats dans le monde entier.

• **L'investissement de nouveaux domaines**

Il est clair, par exemple, que le tourisme, la publicité, les manifestations culturelles, la diffusion de programmes télévisés, la gestion immobilière, le nettoyage industriel (et plus généralement les *facilities management*), et bien d'autres activités hier peu développées, sont devenus des terrains propices à l'implantation et à l'expansion du capital.

Une autre façon d'appréhender ce mouvement de manière simplifiée consiste à mesurer l'évolution, dans le temps, de telle ou telle variable productive. Les analyses tri-sectorielles (primaire, secondaire, tertiaire) des variations de l'emploi en sont une approche aujourd'hui banalisée. Le tableau ci-dessous, établi pour l'emploi total (salariés et non salariés) et pour la France, montre que, de 1970 à 2000, les effectifs de la production matérielle (agriculture,

industrie, construction) ont diminué de 22 points de pourcentages. Ceux des services, globalement considérés, ont donc augmenté d'autant.

De ce montant, les services aux entreprises et aux particuliers, ainsi que les services financiers, ont capté la plus grosse part (+12 points, soit 55 % des 22 points de variation). Les services administrés ou non-marchands, ont augmenté de 9 points (une particularité française) et ceux de la finance de 1 point. Il s'est donc produit, en France, principalement après 1950, un mouvement de compensation et de transfert des activités, du milieu rural et industriel vers celui des services.

Tableau 1 : Variation de l'importance relative de l'emploi total en France par grandes branches (1970-2000)

Unité : points de pourcentage

Branches	Variation
Agriculture, industrie, construction	-22.0
Commerce, transports, télécommunications, Services aux entreprises et aux ménages	+12.0
Services financiers	+1.0
Services administrés	+9.0

Sources : Comptes nationaux

Ce transfert n'engendre pas uniquement et tout de suite de grandes unités capitalistes. Le secteur des services, globalement considéré, contient une proportion d'entreprises individuelles sans salarié plus élevée que dans l'industrie. Il reste que l'entrée massive des activités de service sur le terrain de la production marchande est la condition nécessaire de leur capitalisation. Ce processus est déjà bien engagé, comme l'indiquent les exemples mentionnés ci-dessus. La mondialisation des économies a pour conséquence d'en accroître le rythme et l'intensité.

• **La privatisation de services à statut public ou relevant du secteur public.**

Dans la mesure où les services forment l'espace de travail dans lequel le capital tend de plus en plus, aujourd'hui, à puiser le surplus économique (la plus-value) qui l'alimente et le reproduit, les services publics sont, de la part des classes dirigeantes, l'objet d'attaques et de dénonciations vigoureuses et répétées, pour en exiger la privatisation. À l'époque du capitalisme industriel dominant, et sous l'effet des luttes populaires, certains services avaient pu être administrés socialement de manière *improductive*, c'est-à-dire non productive de plus-value et de profit. Il s'agit, désormais, de remettre ces activités dans le champ d'intervention directe du rapport social fondamental, pour

les rendre *productives*. Plusieurs procédures ou moyens sont utilisés dans ce but. Voici quelques observations concernant la France.

On note, tout d'abord, l'externalisation marchande (*outsourcing*) de segments d'activités, appartenant souvent aux domaines du nettoyage, de la petite maintenance, de l'imprimerie, du blanchiment du linge, de la restauration. Certaines sociétés de service de la restauration ont largement bénéficié de ce mouvement. Les services informatiques des administrations sont aujourd'hui l'objet d'une externalisation intense.

On retient ensuite le retour, dans le domaine privé, d'activités antérieurement publiques. C'est ce qui s'est passé pour le système bancaire dont on sait qu'il fut en partie nationalisé en 1945 et que son périmètre public fut étendu en 1982. Depuis 1986, le système bancaire et financier français nationalisé (banque et assurances) est retourné au secteur privé capitaliste, à l'exception de la Banque centrale. Celle-ci est devenue indépendante du gouvernement en 1993, mais en tant que composante du système européen des banques centrales, elle est encore plus éloignée qu'elle ne le fut jamais de toute influence populaire.

Au-delà du secteur financier, certaines fractions du système d'enseignement, et beaucoup plus encore du système de santé, sont observées avec envie, voire concupiscence, par des capitaux privés relevant de très grands groupes capitalistes, français ou autres. Il en est de même en ce qui concerne les services de transports et des télécommunications. Il ne s'agit pas nécessairement pour ces groupes de reprendre toute l'activité de ces secteurs, mais de s'en approprier les parties les plus rentables, et de réduire le fonctionnement du reste à la portion congrue. Simultanément, le pouvoir d'État vise l'anéantissement des protections statutaires que les salariés ont acquises ou conquises au cours du temps. En France, eu égard à la connivence établie entre le système public de santé et la population, à l'ombre de l'État-providence, les stratégies élaborées par les gouvernements les plus divers à l'encontre de ce segment du secteur public ont été de nature indirecte. Elles ont oscillé entre les méthodes américaines de privatisation et les méthodes britanniques de privatisation/contrôle. C'est ainsi que la politique du gouvernement Juppé, en 1995, tout en comprenant un essai de mise en place de quasi-marchés dans le domaine de la protection sociale et la tentative de transplanter le modèle américain de la *Health Maintenance Organization (HMO)*, où des structures intermédiaires achètent des services sanitaires pour leurs abonnés, peut être interprétée comme relevant plutôt du modèle britannique.

Enfin, sans entrer dans les grandes manœuvres de la dénationalisation et de la privatisation boursière, les intérêts privés sont attentifs à ce que la législation et la réglementation ne soient pas trop rigoureuses à leur égard et leur permette

d'investir de nouveaux domaines des services (par exemple, les services de proximité aux ménages ou aux personnes âgées) jugés par eux trop exclusivement réservés aux associations et aux groupements sans but lucratif.

Les actions menées en France contre certains services relevant encore du secteur public sont d'autant plus vigoureuses que, dans la plupart des pays développés, les classes dirigeantes ont réussi à imposer aux classes laborieuses des formes marchandes capitalistes avancées d'encadrement et de gestion de ces activités. Le *benchmarking* capitaliste est à l'œuvre.

#### • Conclusion

En conclusion de cette première partie, il ressort que la catégorie des services a d'abord représenté, pour la structure capitaliste, un domaine d'activités dans lequel l'investissement était considéré comme insuffisamment rentable et comparable à du gaspillage. Une clé d'interprétation de ce jugement péjoratif est la dissociation, propre au service, entre travail et résultat. Comme on le verra dans la deuxième partie, cette dissociation signifie en effet que la productivité du travail, dans les services, ne peut être poussée aussi vigoureusement, aussi vite et aussi loin qu'elle peut l'être dans « les activités matérielles ». La société industrielle a correspondu à la phase capitaliste de la production des objets.

Aujourd'hui, le système étend son champ d'activités. De nouveaux territoires deviennent des lieux de production de « marchandises ». Des entreprises vendent, par exemple, de l'Alaska, de la Patagonie et de la Charente-Maritime. Ce qui fait naître et nourrit en retour la protestation selon laquelle « le monde n'est pas une marchandise ». L'observation des faits montre toutefois que la dissociation entre résultat et travail n'est pas un obstacle dirimant à l'extension capitaliste des services, à la capitalisation des activités qu'ils recouvrent. Le point d'application majeur de la propriété privée, pour le capital, est celui des moyens de production et de l'accès à l'argent, et non la propriété des résultats. C'est la capacité à salarier de la main d'œuvre, à agir sur elle, à disposer des fonds de roulement nécessaires, et non celle d'agir sur les produits et les résultats. Cependant, si les services ne modifient pas l'essence du rapport capitaliste, ils sont actifs à son niveau phénoménal.

## 2. L'extension des services modifie certains traits du fonctionnement capitaliste

Au fur et à mesure de l'extension des services, les activités traditionnelles ont été conduites à évoluer et à fonctionner, en totalité ou en partie, comme des services. Au-delà, cependant, de cette influence générale, on relève trois

points d'influence des services, représentatifs de changements sensibles au plan phénoménal et concret introduits par ces activités. Il s'agit : 1) De la difficulté, dans les services, de faire varier fortement, systématiquement et partout, la productivité du travail comme dans l'industrie, 2) Du rôle nouveau tenu par les clients dans les relations microéconomiques marchandes de service, 3) De l'émergence de l'information comme nouvelle catégorie du fonctionnement économique, en raison du développement des services.

#### • La productivité du travail dans la société de service

Le capitalisme est un système dont les agents moteurs (les entreprises) sont en permanence conduits à élever la productivité du travail. Sous l'angle de l'appropriation de la valeur économique, le problème soulevé par les activités de services est que la croissance de la productivité que l'on y évalue est à la fois faible et inférieure à celle de l'industrie. Or dans la mesure où les services, qui occupent 70 % du terrain productif, devraient gagner en importance relative, la variation de la productivité des sociétés développées, déjà réduite, devrait encore ralentir sa progression. L'augmentation permanente et multiforme de la productivité du travail est toujours le moyen privilégié par les entreprises pour s'approprier de la valeur. Mais c'est un procédé dont le rendement social serait décroissant avec l'extension des services. Le tableau 2 illustre cette conclusion.

Tableau 2 : Taux annuel moyen de variation (%) de la productivité du travail par tête en France (1970-1997)

Branches	1980/1970	1990/1980	1997/1990
Industrie, construction	3.1	2.9	2.8
Services marchands	1.7	1.6	0.7
Ensemble de l'économie	2.8	2.1	1.4

Source : Comptes nationaux, base 1980.

Plusieurs explications ont été avancées pour rendre compte de cette évolution. 1) La première tient aux statistiques elles-mêmes. La mesure de la productivité dans les services serait systématiquement biaisée à la baisse, pour des raisons tenant à la nature même des services (leur « immatérialité »). Il existerait, dans ces activités, une productivité visible, plutôt basse et croissant faiblement, et une productivité réelle, plus grande, mais cachée et d'accès statistique compliqué. 2) La seconde explication est plus radicale. Elle considère que la mesure, par la productivité de la puissance du travail dépensé dans les services, relève d'une époque désormais dépassée, celle du capitalisme industriel. Il convien-

drait aujourd'hui d'élaborer un autre « paradigme socio-économique » que celui de la productivité. 3) Une troisième explication, de nature empirique et qui fut diffusée sur la base d'observations historiques, consiste à souligner le temps nécessaire (plusieurs décennies, peut-être) pour que soit mise au point l'organisation devant accompagner les techniques nouvelles d'encadrement et de stimulation du travail de service, afin que ce dernier produise toute la richesse économique dont il est porteur. Il faudrait du temps pour que les services deviennent aussi productifs de valeur que l'industrie.

En évoquant ces explications, de nature très différente, on cherche à souligner que la croissance réduite de la productivité du travail dans les services est un phénomène reconnu par certains et contesté par d'autres. De fait, il est des cas où la croissance de la productivité du travail dans les services est incontestable. En témoignent, par exemple, le travail de caisse dans les supermarchés ou bien encore celui du renseignement dans les centres d'appels téléphoniques, où des robots vocaux tendent de plus en plus à remplacer le travail humain, ou bien encore celui du traitement du courrier et des chèques bancaires. S'il est vrai que la quantité de capital fixe dont dispose « un travailleur moyen » des services en l'an 2000 est inférieure à celle dont dispose un travailleur de la production matérielle, elle n'est cependant pas inexistante. Les services ne sont pas uniquement des activités de main d'œuvre. Entre 1970 et 2000, la quantité de capital fixe à la disposition d'un travailleur moyen des services a été multipliée par 1.9.

Mais dans d'autres situations de service, on se rend bien compte que la référence à la productivité et à son accroissement soulève directement le problème de la nature du service rendu. Accroître la productivité du travail dans l'industrie a correspondu le plus souvent (toutes choses égales par ailleurs en ce qui concerne les comportements ouvriers de refus ou de freinage des cadences) à l'augmentation tant de la quantité que de la qualité des produits. Alors que l'accroissement de la productivité du travail dans les services risque plutôt d'entraîner (c'est à examiner de manière plus précise, cela va de soi, mais c'est une éventualité forte) la dégradation de la qualité du service rendu. Les entrepreneurs disposent dans l'industrie, à l'égard de leurs salariés, d'un formidable moyen de contrainte sur leur travail. Ce moyen est matérialisé par des équipements, lesquels contribuent à produire des résultats (des objets) extériorisés des mains et de l'intelligence des salariés qui les servent. La propriété du capital sur les produits physiques du travail est une incitation puissante et vigoureuse à rechercher l'accroissement de la productivité du travail. Les rapports sont sensiblement différents dans les services. Sans doute la propriété des moyens de production et l'accès privilégié au crédit sont-ils situés à la base de l'exploitation du travail salarié, dans les services comme

dans l'industrie. Mais si les entrepreneurs n'ont pas la propriété privée du résultat du travail de leurs salariés (ce qui résume tout un ensemble de caractéristiques de ce travail), et si, pour ces raisons, ils ne savent pas en accroître la productivité autant qu'ils le voudraient, c'est sur les salaires eux-mêmes qu'ils interviendront de manière prioritaire et directe pour accroître le taux de la plus-value. Toutefois, dans ce cas, la qualité du service (et donc sa nature de service) a toute chance d'être profondément modifiée.

Un raisonnement simple éclaire l'argument relatif aux salariés. Soit le produit global net  $Y$  et son partage entre profits et salaires :

$$(1) Y = S + P$$

avec  $Y = p \cdot Q$  (volume total du produit que multiplie le prix unitaire)

$S = s \cdot N$  (volume de l'emploi que multiplie le salaire unitaire)

$P =$  profits nets.

(2)  $pQ/sN = 1 + P/sN$  est le taux de partage du produit. Il est équivalent de dire que ce taux évolue en faveur des entrepreneurs ou que  $P/sN$ , qui est le taux de la plus-value, augmente. Sur quelles variables les entrepreneurs peuvent-ils intervenir, tant au plan microéconomique que global ?

(3) On voit que  $pQ/sN = Q/N / s/p$ . Ce taux (dont la mesure est effectuée couramment sous la désignation de coût salarial) augmente si  $Q/N$  augmente et si  $s/p$  diminue.

Ce qui se dégage de cette écriture est simple. Si les entrepreneurs ne peuvent agir sur  $Q/N$  (la productivité) pour accroître la part des profits nets dans le produit global, ils interviendront sur  $s/p$  (le salaire réel). Aujourd'hui, dans la mesure où  $p$  est fixé, ce qui est le cas en raison des politiques économiques anti-inflationnistes, les pressions sur  $s$  sont d'autant plus fortes. Même s'il ne s'agit que d'un schéma simpliste et abstrait, il n'en indique pas moins « la ligne générale » qui est commandée par le système, nullement surprenante au demeurant.

Mais relativement au sujet du présent article, la conclusion partielle que l'on en tire est la suivante : la dissociation dans les services entre résultat et prestation, l'absence de propriété du résultat et la difficulté qu'il peut y avoir dans ces activités à mettre en œuvre une politique de productivité oriente encore plus les interventions des entrepreneurs et de l'État, notamment macroéconomiques, dans le sens de politiques salariales directement contraignantes : *ce qui ne peut être gagné par la productivité doit l'être par les salaires nominaux.*

La société de service porte en elle les politiques de précarisation et de flexibilisation de l'emploi, ainsi que d'existence d'un certain niveau de chômage, toutes favorables à l'exercice d'une pression permanente à la baisse sur les salaires nominaux, directs et indirects.

## • Services et clientèle

Une autre caractéristique originale des services, que l'on peut rattacher à l'absence de propriété sur le résultat de l'activité de service, est celle du rôle nouveau que la clientèle joue dans les stratégies et le fonctionnement courant des entreprises. À l'époque du produit industriel, les entreprises s'efforçaient de gagner *des parts de marché*. À l'époque des services, elles cherchent à conquérir *des parts de clientèle*. Le client tend à devenir un acteur explicite de la relation marchande capitaliste.

L'explication de cette évolution est selon nous la suivante. L'entreprise de service ne peut vendre que ce qu'elle produit de manière simultanée, c'est-à-dire des prestations, du travail de service *à faire*. Si elle était propriétaire des résultats de son activité, elle pourrait les stocker, voire confier à d'autres entreprises le soin de les vendre à sa place, comme cela se fait pour les objets. Mais dans le cas des services, production et consommation vont de pair. Il n'existe pas de résultat qui puisse les séparer dans le temps. C'est à la clientèle que l'entreprise de service s'adresse, et non au marché.

De cela résulte que si la relation marchande capitaliste est toujours structurée de manière principale par le rapport de production entre *capital et travail*, le rapport de clientèle (et donc de consommation en raison de la simultanéité de la production et de la consommation) y tient une place beaucoup plus évidente que ce n'était le cas à l'époque industrielle, celle notamment de la consommation de masse. La trilogie complète des « acteurs » de la société contemporaine, pour s'exprimer comme le font les sociologues, nous paraît être celle *des entreprises* (le capital), *de leurs salariés* (le travail de production et simultanément de commercialisation) et *de « leurs » consommateurs* (le travail de consommation), avec d'ailleurs des variantes importantes selon que ceux-ci interviennent à titre final ou productif.

*La fidélisation des clients* est, pour les entreprises, le substitut partiel de la propriété qu'elles n'ont pas sur le résultat de leur activité. D'autres conséquences de cette situation peuvent être évoquées. Il s'agit tout d'abord du fait que dans la trilogie que l'on vient d'énoncer, les consommateurs sont en quelque sorte sollicités d'intervenir dans le déroulement de la lutte économique courante, d'abord par les entrepreneurs contre les salariés, mais aussi de plus en plus par les salariés contre le capital.

## • Services et information

Le fait d'être passé d'une époque industrielle à une époque de service est à l'origine du phénomène massif de l'information. Ce que l'on peut également rattacher à l'absence de propriété sur le résultat de l'activité. On vient d'en évoquer l'une des origines dans les paragraphes précédents : le rapprochement

des entreprises et de leur clientèle a engendré la formation de vastes fichiers rassemblant la documentation grâce à laquelle les entreprises puisent les moyens de satisfaire et de fidéliser leurs clients. Une autre origine tient à ce que l'information remplace la propriété des domaines auxquels s'appliquent les activités de services. Vendre du voyage, par exemple, ne peut consister à vendre le pays offert à l'approche touristique. Les agences ne font que fournir de l'information sur les pays qu'elles « vendent ».

La particularité de l'information est que cette matière première très particulière dispose aujourd'hui des technologies susceptibles de l'encadrer et de la structurer techniquement. Or ces machines produisent plusieurs effets, que l'on évoque brièvement.

*Un effet sur la main-d'œuvre.* De manière très classique, les capitalistes utilisent les technologies nouvelles pour réduire les « coûts salariaux », accroître les rythmes de travail et la rentabilité de leur entreprise. Le développement accéléré des centres d'appels téléphoniques (des centres de contact à distance) aujourd'hui en France (mais aux États-Unis depuis une dizaine d'années, et désormais dans l'ensemble des pays industrialisés), a notamment pour motivation les « économies » réalisées sous cette impulsion.

*Un effet sur les productions et les « produits ».* Les processus de production des services sont modifiés en profondeur par ces technologies. Non seulement les *back offices* sont de plus en plus informatisés et transformés par elles, mais les *front offices* le sont également. Sur la base de cette double transformation, c'est le produit lui-même qui peut être repensé (par exemple, les « produits » d'assurance internationale).

*Un effet modificateur de la séquence traditionnelle « investissement/quantité/qualité ».* Dans la production matérielle classique, la mécanisation permet d'accroître simultanément la quantité et la qualité. C'est pourquoi la croissance de la productivité du travail a pu être considérée comme représentative tant des objectifs productifs de l'entreprise que des aspirations des consommateurs.

Pour conclure ce dernier point, on note les aspects contradictoires suivants. D'un côté, la spécificité des services engendre l'information comme moyen et nécessité de leur fonctionnement. D'une certaine façon, l'information remplace la propriété privée du résultat qui fait défaut dans la sphère des services. Mais le complément de cette tendance est que le capital cherche à s'approprier privativement la connaissance et l'utilisation de cette information. Dans la société de service, la propriété privée sur l'information tendrait à s'ajouter à la propriété privée sur les choses ou à la remplacer.

## • Conclusion

En conclusion de cette deuxième partie, il apparaît que les évolutions auxquelles participent les activités de service, en raison même de leur structure relative à la propriété privée du résultat, sont importantes sans être de nature essentielle. La relation de service ne remet pas en cause le rapport capitaliste. Elle est, au contraire, une façon d'étendre ce rapport et d'en consolider la mise en œuvre dans une société de complexité, de richesse, d'étendue spatiale et temporelle croissantes. Cela dit, de nouvelles exigences se font jour. La main d'œuvre salariée est plus directement soumise aux contraintes de la rentabilité sans passer par la médiation de la productivité. La clientèle devient objet d'appropriation. L'information est soumise à ce même processus.

On en déduit la conclusion générale suivante, à savoir que la société de service n'est pas une société en devenir de désaliénation capitaliste. Elle n'est pas l'antichambre de la « société de l'usage et du bien-être » évoquée en première partie. Elle en est tout juste le *Canada Dry*, si l'on peut dire.

Les modifications et changements qu'elle contient dans les formes phénoménales de fonctionnement du capital sont peut-être révélatrices, malgré tout, des lieux et phénomènes sociaux sur lesquels pourraient porter la réflexion et l'action révolutionnaires pour penser dès aujourd'hui, sans trop d'utopie, certains traits de la société communiste.